Veterans Affairs Canada

1987-88 Estimates

Part III

Expenditure Plan

87-02853/

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with part II.

© Minister of Supply and Services Canada 1987

Available in Canada through

Associated Bookstores
and other booksellers

or by mail from

Canadian Government Publishing Centre
Supply and Services Canada
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1988-III-49
ISBN 0-660-53701-x

Canada: $14.00
Other countries: $16.80

Price subject to change without notice

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the prior written permission of the Publishing Services, Canadian Government Publishing Centre, Ottawa, Canada K1A 0S9.

1987-88 Estimates

Part III

Veterans Affairs Canada

Preface

This Expenditure Plan is designed to be used as a reference document and as such contains several levels of detail to respond to the various needs of its audience.

There are six chapters in this document. The first provides an introduction to the Portfolio. The other five present the Expenditure Plans for each of the Portfolio's Programs.

Chapter 2 to 6 begin with Details of Spending Authorities from Part II of the Estimates and Volume II of the Public Accounts for the particular program being described. This is to provide continuity with the other Estimate documents as well as to aid in assessing the Program's financial performance over the past year.

The Program Expenditure Plan for the Veterans Affairs Program is divided into three sections. These sections provide increasing levels of detail about the Program. Section I presents an overview of the Program and a summary of its current plans and performance. For those interested in more detail, Section II identifies, for each activity, the expected results and other key performance information that forms the basis for the resources requested. Section III provides further information on costs and resources as well as special analyses that the reader may require to understand the Program more fully.

The Program Expenditure Plans for the War Veterans Allowance Board Program, the Pension Review Board Program, Canadian Pension Commission Program and the Bureau of Pensions Advocates Program comprise two sections. Section I provides a detailed overview of the Program including a description as well as information on its background, objectives and planning perspective. Section II provides further information on costs and resources by object that the reader may require to understand the Program more fully.

This document is designed to permit easy access to specific information that the reader may require. A general table of contents lists the chapters, and detailed tables of contents are provided for each Program. For access to financially oriented information, the Portfolio Spending Plan in Part I provides page references to the schedule of Financial Requirements in each Program Expenditure Plan. When appropriate, each of these schedules in turn provides cross-references to the more detailed information about each of the activities of a Program.

Table of Contents

Portfolio Summary	1 - 1
Veterans Affairs Program	2 - 1
War Veterans Allowance Board Program	3 - 1
Pension Review Board Program	4 - 1
Canadian Pension Commission Program	5 - 1
Bureau of Pensions Advocates Program	6 - 1

Portfolio Summary

Roles and Responsibilities

In recognizing the unique contribution made by veterans and certain civilians to Canada's war and peacekeeping efforts over the past decades, Canada has established various programs designed specifically for these persons. The following items constitute the core of the benefits available to veterans and certain civilians, their survivors and dependants:

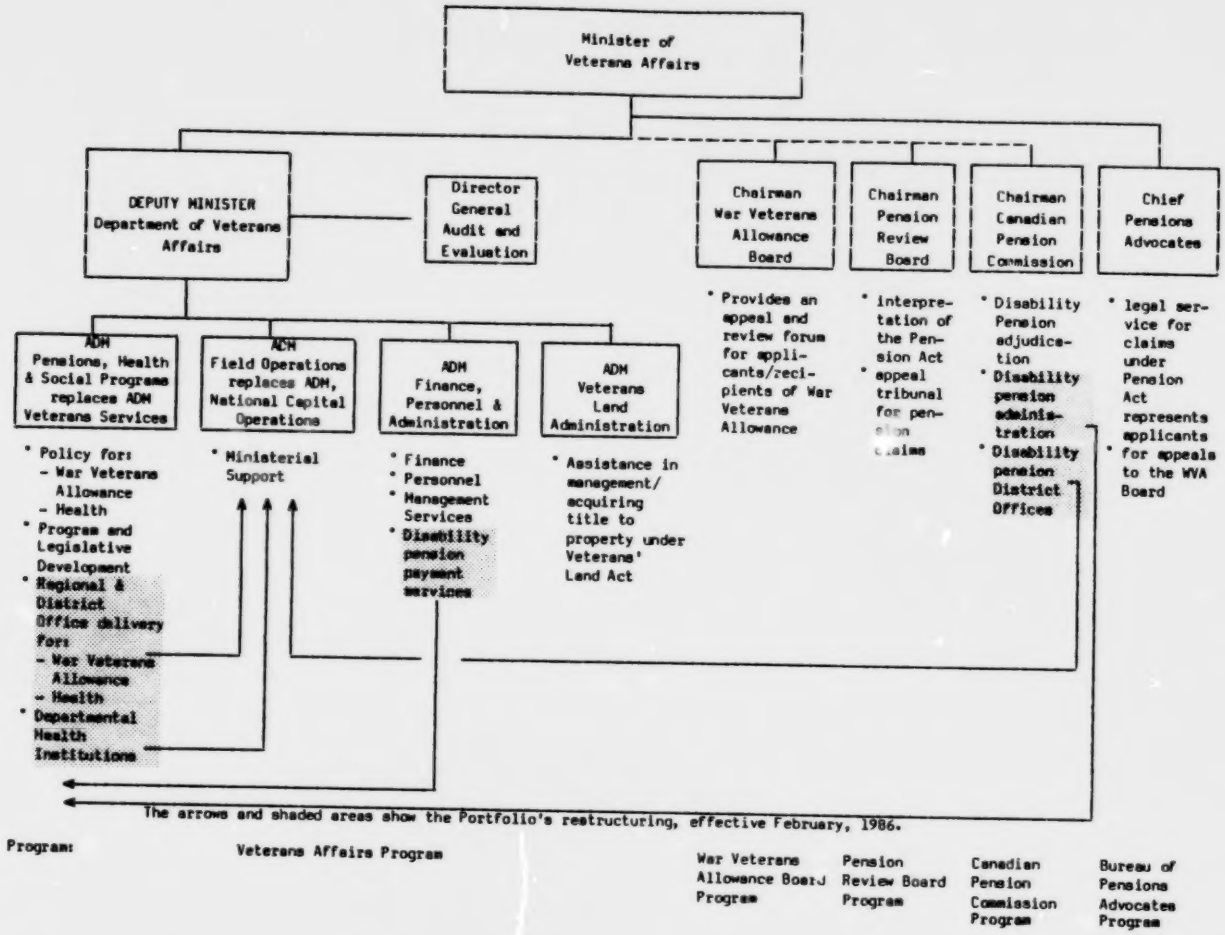
- pensions and benefits to compensate for death and disability regardless of income of recipients (some few cases are, however, discretionary and a means test is required);
- health care related to pensioned disabilities including medical care in the home; and uninsured services for eligible veterans including such things as drugs, eye-glasses, institutional care in departmental, contract and non-contract facilities;
- income support, in the form of an allowance, and other benefits to qualified veterans, civilians and dependants in recognition of the sacrifices made by those who served during wartime;
- legal aid service available at all levels of the pension process and available to applicants and recipients for appeals to the War Veterans Allowance Board;
- an appeal and review forum for applicants and recipients of allowances under the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowance Act;
- an appeal process for applicants and recipients of pensions as well as a final appeal tribunal for pension claims under the Pension Act; and
- assistance and services to veterans who settled under the Veterans' Land Act so that they may acquire title to the property on which they are established.

Portfolio Organization and Programs

The Veterans Affairs Portfolio is headed by a Minister responsible to Parliament for the Department of Veterans Affairs and the Bureau of Pensions Advocates. The Minister also reports to Parliament for the Canadian Pension Commission, the Pension Review Board, and the War Veterans Allowance Board.

A Ministerial Task Force on Program review was carried out in 1985 in the Portfolio. One of the recommendations from the task force emphasized the importance of having responsibility for program delivery in one organizational unit. In addition, it was suggested that the field support function of pensions, then carried out by the Canadian Pension Commission, should also be provided by one branch within the Department. In response, the Portfolio structure was changed to give a focus for delivery of service to the client. The resulting Portfolio structure can be seen in figure 1.

Figure 1: Veterans Affairs Portfolio Organization



The organizational change outlined above, necessitated a corresponding revision of the Operational Planning Framework (OPF) for the Portfolio. In addition, restructuring occurred in the field at the district office level. Previously, separate district field offices, which existed for different programs and sometimes in different locations, are now consolidated into a single location in each district.

Portfolio Priorities

The Portfolio continues to place the highest priority on the speed, generosity and courtesy of its service to clients. The pursuit of excellence continues to focus on the following:

- establish and meet the highest feasible standard for promptness of response (see pages 2-8/9, 4-6, 5-6 and 6-6);
- adapt and improve services, communications and delivery methods to meet the needs of an aging and in some cases severely-disabled clientele (see pages 2-8/9 and 5-12);
- establish and maintain state-of-the-art information systems, to assure accurate forecasts and effective process control (see page 2-9); and
- simplify and streamline procedures to facilitate access to benefits and maintain administrative efficiency (see pages 2-8/9 and 5-12).

Portfolio Spending Plan

Figure 2 presents the spending plan for the Portfolio. All proposed expenditures are budgetary.

Figure 2: Portfolio Spending Plan by Program ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast* 1986-87	Change $	Change %	For Details See Page
Budgetary					
Veterans Affairs Program	**1,636,420**	1,590,189	46,231	2.9	2-10
War Veterans Allowance Board Program	**1,785**	1,628	157	9.6	3-6
Pension Review Board Program	**1,343**	1,653	(310)	18.8	4-6
Canadian Pension Commission Program	**3,738**	3,378	360	9.0	5-6
Bureau of Pensions Advocates Program	**5,530**	5,397	133	2.5	6-6
	1,648,816	1,602,245	46,571	2.9	
Non-Budgetary					
Repayment of loans under Veterans Land Act	**(19,600)**	(24,900)	5,300	21.2	2-40

* Expenditures have been restated to reflect revisions to organizational and reporting structives effective in 1987-88 (See page 1-2 and crosswalk on 2-53). The Forecast is at October 31, 1986.

Figure 3 presents the spending plan for the Portfolio for 1987-88, based on the activity structure.

Figure 3: 1987-88 Portfolio Spending Plan by Activity ($000)

	Pensions	Economic Support	Health and Social Services	Management of Property Contracts	Departmental Administration
Veterans Affairs Program	823,693	437,139	341,157	5,576	28,855
War Veterans Allowance Board Program		1,785			
Pension Review Board Program	1,343				
Canadian Pension Commission Program	3,738				
Bureau of Pensions Advocates Program	5,530				
	834,304	438,924	341,157	5,576	28,855

Major Processes

For the Portfolio, there are four major processes in service and benefit delivery.

Pensions Process: Together, the Bureau of Pensions Advocates, the Canadian Pension Commission, the Pension Review Board, and the Department of Veterans Affairs are involved in the processing of pension benefit applications. Initially, any eligible member or former member of the Armed Forces, certain civilians and/or their respective surviving spouses or other persons who believe they have a claim for any benefit may submit an application to the Canadian Pension Commission through the Department of Veterans Affairs. There are a number of steps beyond the initial application where an applicant can introduce further evidence to support the claim. Additional information on delivery and associated resources can be found starting on page 2-23.

War Veterans Allowance Process: Bill C-39 as approved in 1984, by Parliament, resulted in significant changes to the decision and appeal structure governing the operation of the War Veterans Allowance/Civilian War Allowance program. The Veterans Allowance District Authorities (VADA) were abolished effective October 1, 1984 and replaced with a more efficient and responsive decision making structure. In addition, Regional Directors General, Veterans Affairs Canada, have become the first level of review for appellants who are dissatisfied with initial adjudications. As an improvement to the appeal process the Bureau of Pensions Advocates is now allowed to represent appellants at hearings of the War Veterans Allowance Board. Effective April 1, 1986 the Tax Court of Canada became the final level of appeal on matters related to the definition of income.

With the passage of Bill C-39, which directed that the Civilian War Allowance would be payable as if the War Veterans Allowance applied, reference only to War Veterans Allowances is now appropriate.

Since the department initiated the mail-in application concept in 1985, clients now complete applications directly and mail them to the regional office. District office staff provide assistance whenever requested by the client. Additional information on delivery and associated resources can be found starting on page 2-29.

Health Care Benefits Process: The implementation of the Veterans Independence program has allowed a formal health care decision and appeal process to evolve to the point where it can be used for decisions on most health care benefits approved at the district level. The process screens clients for age and disability related risks of loss of functional independence and provides individually tailored health care plans. The process requires federal-provincial co-operation to ensure veterans have full access to provincial benefits (the provinces have responsibility for health care delivery) and to ensure co-ordination of services among the agencies involved. This process is at various degrees of implementation across the country and will be fully implemented during 1987-88. Additional information on delivery and associated resources can be found starting on page 2-33.

Management of Property Contracts Process: The Veterans' Land Administration (VLA) is responsible for providing efficient and effective service related to the administration of agreements between the Director, The Veterans' Land Act and veterans. Its functions include the management of properties subject to the agreements until title is acquired by veterans, their heirs, devisees or personal representatives. During the past year recent amendments to the Act have allowed the spouse to be joined on the agreement of sale by an addendum to the agreement which has lessened the need for probate resulting in a substantial saving to the estate of a deceased veteran.

In the management of property contracts, VLA provides assistance to veterans settled under the Act in such areas as counselling, property appraisals, release of security, partial sales, fire insurance, taxes, estate cases, release of grants, mortgage conversion, leases, easements and rights-of-way, mines and minerals, expropriations, boundary line agreements, construction contracts and continued establishments. VLA also provide annual statements of accounts and approximate debts and payout statements. Additional information on delivery and associated resources can be found starting on page 2-40.

Veterans Affairs Program

1987-88
Expenditure Plan

Table of Contents

Details of Spending Authorities

A. Authorities for 1987-88 - Part II of the Estimates 2-4
B. Use of 1985-86 Authorities - Volume II of the Public Accounts 2-7

Section I
Program Overview

A. Plans for 1987-88
   1. Highlights 2-8
   2. Summary of Financial Requirements 2-10
B. Recent Performance
   1. Highlights 2-12
   2. Review of Financial Performance 2-13
C. Background
   1. Introduction 2-14
   2. Mandate 2-14
   3. Program Objective 2-14
   4. Program Organization for Delivery 2-14
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 2-18
   2. Initiatives 2-19
   3. Update on Previously Reported Initiatives 2-20
E. Program Effectiveness 2-21

Section II
Analysis by Activity

A. Pensions 2-23
B. Economic Support 2-29
C. Health and Social Services 2-33
D. Management of Property Contracts 2-40
E. Departmental Administration 2-43

Section III
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 2-45
   2. Personnel Requirements 2-46
   3. Transfer Payments 2-47
   4. Revenue 2-49
   5. Net Cost of Program 2-50
B. Acts, Regulations and Orders in Council Relating to the Veterans Affairs Program 2-51
C. Accounting Crosswalk 2-53

Details of Spending Authorities

A. Authorities for 1987-88 - Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1987-88 Main Estimates	1986-87 Main Estimates*
	Veterans Affairs Program		
1	Operating expenditures	**315,740**	294,776
5	Grants and Contributions	**1,302,914**	1,291,411
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	**40**	40
(S)	Re-Establishment Credits and Repayments under Section-15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	**12**	102
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	**30**	30
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	**707**	707
(S)	Contributions to employee benefit plans	**16,977**	15,244
	Total Program	**1,636,420**	1,602,310

* Expenditures have been restated to reflect revisions to organizational and reporting structures effective in 1987-88 (see page 1-2 and crosswalk on page 2-53).

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1987-88 Main Estimates
	Veterans Affairs Program	
1	Veterans Affairs - Operating expenditures, upkeep of property, including engineering and other investigatory planning expenses that do not add tangible value to real property, taxes, insurance and maintenance of public utilities; to authorize, subject to the approval of the Governor in Council, necessary remedial work on properties constructed under individual firm price contracts and sold under the Veterans' Land Act, to correct defects for which neither the veteran nor the contractor can be held financially responsible, and such other work on other properties as may be required to protect the interest of the Director therein	**315,739,818**
5	Veterans Affairs - The grants listed in the Estimates and contributions provided that the amount listed for any grant may be increased or decreased subject to the approval of the Treasury Board	**1,302,914,000**

Program by Activities

(thousands of dollars)	1987-88 Main Estimates					
	Authorized person-years	Budgetary			Total	1986-87 Main Estimates*
		Operating	Capital	Transfer payments		
Pensions	387	18,014	64	805,615	**823,693**	806,571
Economic Support	375	19,912	131	417,096	**437,139**	460,107
Health and Social Services	2,334	258,988	1,219	80,950	**341,157**	300,705
Management of Property Contracts	140	5,550	24	2	**5,576**	6,287
Departmental Administration	439	28,788	67		**28,855**	28,640
	3,675	331,252	1,505	1,303,663	**1,636,420**	1,602,310
1986-87 Authorized person-years*	3,724					

* Expenditures and person years have been restated to reflect a revisions to organizational and reporting structures effective in 1987-88 (see page 1-2 and crosswalk on page 2-53).

B. Use of 1985-86 Authorities - Volume II of the Public Accounts*

Vote (dollars)	Main Estimates	Total Available for use	Actual Use
Veterans Affairs Program			
1 Operating expenditures	274,172,640	287,914,332	**280,075,871**
5 Grants and contributions	1,274,201,000	1,262,201,001	**1,225,325,035**
(S) Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	42,400	39,530	**39,530**
(S) Re-establishment credits and repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	102,000	7,940	**7,940**
(S) Returned soldiers insurance actuarial liability adjustment (Returned Soldiers Insurance Act)	63,000	43,968	**43,968**
(S) Veterans insurance actuarial liability adjustment	803,000	703,628	**703,628**
(S) Provision for reserve for conditional benefits, Veterans' Land Act	2,100,000	2,100,000	**2,100,000**
(S) Refunds of amounts credited to revenue in previous years		35,746	**35,746**
(S) Contributions to employee benefit plans	14,960,925	16,531,925	**16,531,925**
(S) Reduction in VLA Advances	-	16,029	**16,029**
(S) Write-off of Active Assets	-	10,561	**10,561**
	18,071,325	19,489,327	**19,489,327**
Total Program - Budgetary	1,566,444,965	1,569,604,660	**1,524,890,193**
Non-budgetary			
Loans to the Veterans' Land Act Fund pursuant to the Veterans Land Act, Part I, II and III as amended by Vote L55 Appropriation Act No. 3,1970. Limit $605,000,000 (net)	-	411,679,394	**(31,299,271)**

* Expenditures have been restated to reflect revisions to organizational and reporting structures effective in 1987-88 (see page 1-2 and crosswalk on page 2-53).

Section I
Program Overview

A. Plans for 1987-88

1. Highlights

During 1987-88 the Veterans Affairs Program expects to achieve the following:

- $805,615,000 in benefit payments under the Pension Act and related legislation will be paid to about 97,000 veterans and 43,000 dependants (see page 2-24 and 2-26);

- $406,415,000 will be paid directly to about 74,000 clients as income support under the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act (see page 2-31);

- $341,157,000 will be paid to or on behalf of clients for medical treatment, Veterans Independence program benefits, related administration and hospital transfer agreements. Of the total, $34,754,000 relates to the Veterans Independence program which will provide service to almost 24,000 aging veterans (see page 2-36); and $43,400,000 relates to hospital transfer capital contributions (see page 2-37); and $86,747,000 relates to payments for the community and contract hospital care beds for veterans (see page 2-38); and

- changes to the War Veterans Allowance (WVA) Benefit Delivery System will be implemented April 1, 1987 providing for the electronic transfer of data from Health and Welfare Canada and Revenue Canada Taxation to the Department. These changes will bring the program closer to harmonization with the Guaranteed Income Supplement program administered by Health and Welfare Canada. (See pages 2-20 and 2-32);

In Addition, 1987-88 will see continued modernization of the Veterans Affairs Program, under the mandate for change provided by the Minister. The expected results include the following:

- review, consolidation, and enhancement of existing Acts and Regulations to provide legislative consistency, eliminate duplication and simplify the administration and delivery of benefits and services, all the while focusing on clients needs (see page 2-20);

- more timely, convenient and cost-effective service to veterans with the continuation and refinement of the consolidation and integration of district offices (see page 2-21);

- continued improvement of the efficiency and economy of administrative services through fundamental reassessment, employment of modern information technology and increased application of performance measurement (see pages 2-21, 2-27, 2-32 and 2-35);

- extension of the Veterans Independence program to all low income older veterans with service in a theatre of war; this is the fourth phase due to commence January 1, 1988 (see page 2-36);

- increased emphasis will be placed on providing medical and dental services to veterans living in the more remote areas of the country (see page 2-37); and

- negotiation of master agreements with provincial governments to secure agreement on the number and community location of long term care beds for veterans (see page 2-20).

2. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the Veterans Affairs Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented by activity in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements by Activity ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87*	Change	For Details See Page
Pensions	**823,693**	792,500	31,193	2-23
Economic Support	**437,139**	461,412	(24,273)	2-29
Health and Social Services	**341,157**	301,109	40,048	2-33
Management of Property Contracts	**5,576**	6,039	(463)	2-40
Departmental Administration	**28,855**	29,129	(274)	2-43
	1,636,420	1,590,189	46,231	
Person-years	**3,675**	3,720	(45)	

* Expenditures have been restated to reflect revisions to organizational and reporting structures effective in 1987-88 (see page 1-2 and crosswalk on page 2-53). The Forecast is at October 31, 1986.

Explanation of Change: The financial requirements for 1987-88 are approximately 3% or $46 million higher than the 1986-87 forecast expenditures. This increase is due primarily to the following major items:

	($000)
• annual indexing of Pensions to the Consumer Price Index (Pensions activity - see pages 2-26);	32,000
• extension of the Veterans Independence program (Health and Social Services activity - see page 2-36);	17,000
• volume and inflationary factors affecting health services (Health and Social Services activity see pages 2-18 and 2-37);	12,200
• contributions to respective provinces in accordance with the agreements of transfer of departmental hospitals (Health and Social Services activity - see page 2-37);	13,300

- decrease in War Veterans Allowance and Civilian War Allowance requirements due to a decline in the client population and a shift towards greater client access to other income sources. (Economic Support activity - see pages 2-18/19 and 2-31); (25,000)

- decrease of 11 person-years and related operating expenditures due to the centralization of fund accounting and property management functions proceeding faster than anticipated (Management of Property Contracts activity); and (400)

- other items including the reduction of 38 person years relating to the May 1985 Budget. (2,800)

Explanation of 1986-87 Forecast: The 1986-87 forecast (at October 30, 1986) is approximately $12 million or less than 1% lower than the 1986-87 Main Estimates of 1.6 billion (Extracts from Part II of the Estimates, page 2-4). The decrease of $12 million reflects the following major offsetting items:

	($000)
• salary and wage increased due to retroactive payments for previous years, contract settlements in excess of amounts provided for in the 1986-87 Main Estimates, and payments for equalization adjustment settlements;	4,500
• inflationary increase relating to health services;	10,000
• projections for pension payments indicates a decrease in requirements;	(15,000)
• decrease in Veterans Independence program due to lower than anticipated expenditures per client; and	(3,400)
• expected lapse relating to Budget restraint	(8,100)

B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Program's performance during 1985-86 were:

- $737,218,000 in benefit payments under the Pension Act and related legislation were made to approximately 100,000 pensioners and 44,000 dependents (see page 2-24);
- $453,906,000 was paid to approximately 84,000 clients under the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowance Act (see page 2-30);
- $253,099,000 was paid to or on behalf of clients for medical treatment, Veterans Independence program benefits, related administration and hospital transfer agreements. Of this total, $10,377,000 was paid on behalf of approximately 9,600 veterans under the Veterans Independence program benefits (see page 2-36); $13,571,000 expended in hospital capital contributions (see page 2-37); $74,158,000 spent on providing long-term beds for veterans in community and contract institutions (see page 2-38);
- Changes were made to the WVA/CWA income test and benefit calculation bringing the program closer to harmonization with the Guaranteed Income Supplement program administered by Health and Welfare Canada. Certain administrative efficiencies were also implemented including a mail-in application process and toll-free telephone access for clients to the regional offices (see page 2-20);
- Changes were made to the WVA Act by increasing the age limit for dependent children and orphans to age 18, effective May 1, 1986 re: Bill C-100;
- A significant internal review of departmental special programs was carried out (see page 2-22);
- Consolidation of existing legislation continued to provide legislative consistency, eliminate duplication, and simplify the administration and delivery of benefits and/or services (see page 2-20); and
- 3,144 veterans repaid accounts under the Veterans Land Act representing $29,200,000 in principal recovered and $10,577,988 in interest collected. The accounts declined to 23,836 at March 31,1986 (see page 2-40).

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1985-86 Financial Performance ($000)*

	1985-86		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	755,166	767,194	(12,028)
Economic Support	481,068	494,074	(13,006)
Health and Social Services	253,099	268,098	(14,999)
Management of Property Contracts	8,654	9,109	(455)
Departmental Administration	26,903	27,970	(1,067)
	1,524,890	1,566,445	(41,555)

* Expenditures have been restated to reflect revisions to organizational and reporting structures effective in 1987-88 (see pages 1-2 and crosswalk on page 2-53).

Explanation of Change: The 1985-86 Actual expenditures were approximately 2.6% or $41 million lower than the 1985-86 Main Estimates. This decrease related to the following major items:

	($000)
• 1% fluctuation from pension model forecast (Pensions activity);	(11,000)
• impact of WVA Bill C-39, Health and Welfare Canada Bill C-26 and a continuation of the trend of volume decreases (Economic Support activity);	(12,600)
• lower than anticipated costs per recipient under the Veterans Independence program (Health and Social Services activity);	(3,400)
• a reprofiling of expenditures, arrived at by consultations between the Department and provinces, relating to the agreements of transfer of departmental hospitals (Health and Social Services activity);	(19,600)
• in relation to departmental institutions, retroactive salary payments for 1985-86 not paid until 1986-87 combined with a Treasury Board imposed freeze on discretionary speeding and a variance in estimated costs (Health and Social Services activity); and	(3,400)
• increase in requirements in health services due to a higher volume and inflationary increases not provided for (Health and Social Services activity).	13,800

C. Background

1. Introduction

The Government's social affairs policy sector comprises health, social and income support expenditures. The Veterans Affairs Program is part of this policy sector. The range of services provided by the Veterans Affairs Program to veterans, dependants and survivors includes the payment of pensions, allowances and other benefits, counselling, provision of medical assessments, authorization of payments to eligible veterans for provision of medical, surgical and dental treatment, prosthetic appliances and long term care and the acquisition of title to property on which the veteran has become established.

Organizational changes resulted in the transfer of the service delivery function for disability pensions and associated benefits from the Canadian Pension Commission to the Veterans Affairs Program for 1987-88.

2. Mandate

The Department of Veterans Affairs Act, 26 other Acts of Parliament and 20 sets of Regulations and two Orders in Council (as listed in Section III) constitute the mandate of the Program.

Linked to the Department of Veterans Affairs Act are the Veterans Treatment Regulations which provide for medical, surgical and dental treatment and prosthetic appliances. Veterans Care Regulations provide for long term care of eligible veterans in their own home or, if necessary, in a community, contract, or departmental institution.

The Pension Act, Civilian War Pensions and Allowances Act, Parts I to X and the Compensation for Former Prisoners of War Act specify eligibility under which pensions and other benefits are awarded as compensation for disability or death related to military or other qualified service.

The War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act specify eligibility criteria for allowances for veterans, their dependants and other persons who meet the specified requirements.

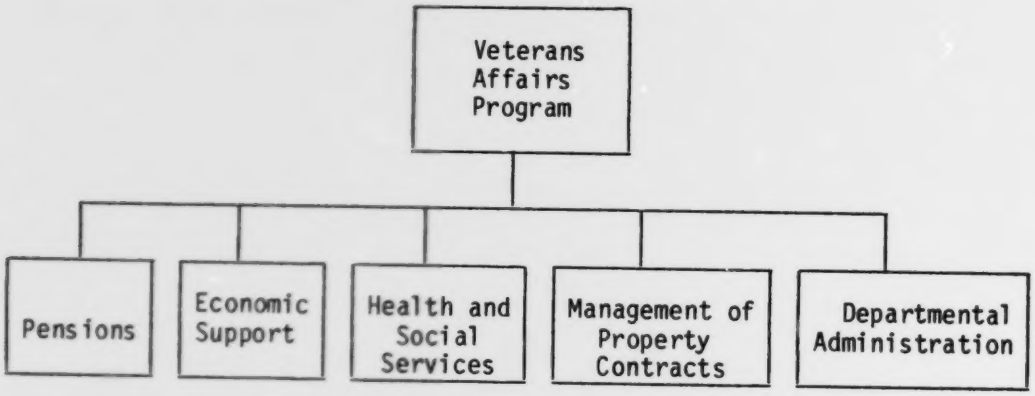
3. Program Objective

The objective of the Veterans Affairs Program is to provide support for the economic, social, mental and physical well-being of veterans, their dependants and other eligible persons.

4. Program Organization for Delivery

Activity Structure: As shown in figure 3, the Veterans Affairs Program is divided into five activities. This structure reflects a recent organization change in roles and responsibilities (see page 1-2 and crosswalk on page 2-53 for further detail). Four of these, Pensions, Economic Support, Health and Social Services and Management of Property Contracts are completely devoted to the achievement of the Program's stated objective. The fifth activity is Departmental Administration.

Figure 3: Activity Structure



The Deputy Minister manages the Veterans Affairs Program and is assisted by four Assistant Deputy Ministers: Pensions Health and Social Programs; Field Operations; Finance, Personnel and Administration; and Veterans Land Administration; and the Director General of Audit and Evaluation. For a depiction of the Veterans Affairs Program within the Portfolio organization reflecting recent organizational changes see figure 1 on page 1-3 and crosswalk on page 2-53.

Organization Structure: The Veterans Affairs Program consists of: head office; central administration; five regional offices, 32 district offices, one hospital and three veterans homes; and Veterans Land Administration Branch including five divisional offices, 31 field offices and 13 contact offices.

The operating branches of the Program consist of:

Pensions, Health and Social Programs (PHSP): responsible for strategic program, legislative and policy planning, development and implementation of a wide variety of departmental programs to ensure that veterans programs continue to meet the changing needs of an aging clientele; the effective and efficient delivery of pensions program benefits and certain other centrally managed programs; policy direction and the specialist advice to Field Operations; negotiations with provincial and veterans organizations.

Field Operations (FO): administers and delivers prompt and courteous health, and social and economic support; provides support to the pension activity; provides services to veterans and qualified civilians in all regions of Canada and provides the agencies and departmental branches of Veterans Affairs with effective and efficient public affairs and secretariat services. This is achieved through the provision of care in the departmental hospital and veterans homes, in contract hospital beds and hospitals of choice as well as through utilization of community services, and the provision of emergency and on-going income support, social counselling and referral services. Field Operations is also responsible for delivery of commemoration activities. Foreign countries operations administers treatment benefits to all Canadian disability pensioners residing outside of Canada; and, through a reciprocal agreement, provides treatment benefits for certain allied countries disability pensioners residing in Canada.

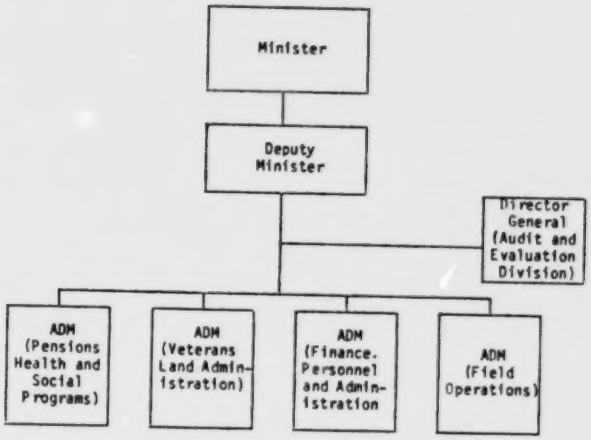
Veterans Land Administration (VLA): provides services related to the administration of agreements between the Director, Veterans Land Administration and veterans as well as assistance in managing properties which are the subject of such agreements until the title is acquired by veterans, their heirs, devisees or personal representatives.

Finance, Personnel and Administration (FPA): provides functional direction and managerial and operational support services in the area of finance, personnel, management services, organization renewal and access to information and privacy co-ordination.

Audit and Evaluation Division (A&ED): provides independent program evaluations and internal audits for all Veterans Affairs operations on four and five year cycles respectively.

Figure 4 relates the organizational structure of the Program and its activities to the 1987-88 resources required.

Figure 4: 1987-88 Resources by Organization/Activity ($000)



Activity					Activity Totals	P-Y
Pensions	814,671			9,022	823,693	387
Economic Support	12,018			425,121	437,139	375
Health and Social Services	50,787			290,370	341,157	2,334
Management of Property Contracts		5,576			5,576	140
Departmental Administration			24,913	3,942	28,855	439*
Total	877,476	5,576	24,913*	728,455	1,636,420	3,675

*Includes Audit and Evaluation Division, Minister and Deputy Minister

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

Veterans Affairs has clear Ministerial direction to serve veterans with speed, courtesy and generosity. Veterans and their representatives have responded by displaying new confidence in the Department. The Program also has an obligation to manage with effectiveness, efficiency and economy. Integrated management of the Portfolio is resulting in simpler and more responsive delivery systems, shorter response times and administrative economies. The performance and direction of the Program/Department will be affected by the following factors:

Strategic Planning/Direction: The strategic direction established for the Department points to policy recommendations and administrative improvements which will result in:

- vigorous pursuit of program initiatives to benefit eligible veterans, civilians and their families;
- rationalization of access to programs to give priority to those most in need, while protecting the inherent rights of all veterans;
- ongoing quest for excellence in the delivery of health and other services which satisfy the physical, emotional, social and spiritual needs of veterans in institutions;
- assessment of existing programs to ensure their continuing relevance to veterans' needs;
- promotion of better means of delivery for existing programs while maintaining managerial commitment and accountability; and
- development of further initiatives to facilitate the full integration of veterans within their communities while maintaining their special identity.

Changing Client Population/Needs: Recommendations for policy change and administrative improvement must take account of the following factors among others:

- the need to remain within the existing five-year financial envelope;
- the aging pattern of veterans, shown in figure 5 indicating gradual reduction in the total number of veterans over the next few years owing to mortality, but more important, a dramatic increase in the proportion of veterans over age 65. This has the effect of:
  - creating an additional and more complex demand for age related support, particularly in the areas of health care and social casework;

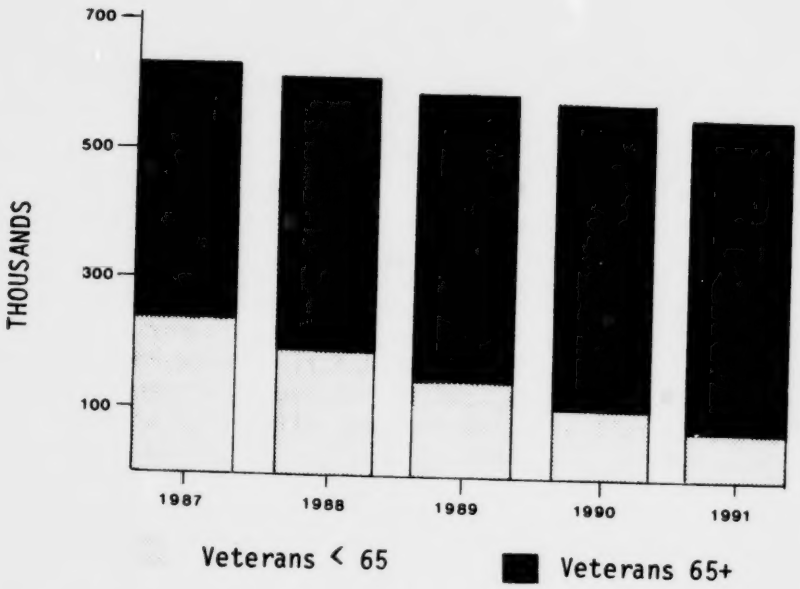
- causing WVA/CWA expenditures to decrease as veterans become entitled to such benefits as the Canada or Quebec Pension Plan, Old Age Security, Guaranteed Income Supplement, and Spouse's Allowances;

- increasing the number of veterans applying for disability pensions due to the increase in disability as veterans age;

- the higher mortality rate of male veterans as compared with their spouses will have a impact on the composition of the client population. Widows will gradually constitute a larger proportion of the program beneficiaries although for sometime yet veterans will remain the most significant client population; and

- variations in the scope and funding of provincial health and social services programs will be reflected in varying demand, from province to province, for services in support of the veteran clientele.

Figure 5: Veterans in Canada*



* Projection based on 1971 Census of Canada, updated to reflect 1981 mortality rates.

2. Initiatives

Veterans Affairs - A Direction for the Future: Priorities identified within the context of Ministerial direction have been incorporated into a new strategic framework for the next five years. This strategy is reflected in the following new initiatives and initiatives started in previous years.

Veterans Health Care Legislation: The review of Veterans Treatment and Veterans Care Regulations and the Department of Veterans Affairs Act with regard to the health care benefits will be completed in 1987-88 and recommendations for changes in legislation made. The review will be carried out within existing resources.

Trust Management Review: The Department is carrying out a Portfolio wide review of trust relationships with the intention of establishing appropriate and clear policy and procedures for the establishment and maintenance of all such relationships.

Veterans Beds: Following study of veterans' future institutional bed requirements, it is anticipated that master agreements will be negotiated with each province to secure agreement on the number and community location of long term care beds for veterans. This will more effectively respond to the institutional care needs of veterans in future years as it will provide them with additional access to community beds. Every effort will be made to complete these master agreement negotiations by 1988-89. For 1987-88 an additional expenditure of $2 million in hospital payments for additional veterans beds is expected.

3. Update on Previously Reported Initiatives

War Veterans Allowance Review: On April 1, 1986 the harmonization provisions of Bill C-39 came into effect resulting in the Department adopting similar definitions of income and common accounting and payment periods to the Guaranteed Income Supplement program of Health and Welfare Canada. These changes required a significant number of policy changes and some data processing changes to the War Veterans Allowance Benefit Delivery System and were implemented on target by April 1, 1986. These changes established the necessary policy basis for the eventual introduction of automated data transfers between Health and Welfare Canada and Revenue Canada Taxation to the Department with an aim to improve the overall effectiveness and efficiency of the program.

Drug Program: A computerized pharmacy account processing system was implemented in Ontario Region on April 1, 1986 as planned, through a private sector supplier. It is forecasted that this system will yield savings of over $600,000 in 1986-87 due to improved financial control and program management. As a result, the Department is now examining the extension of this initiative to other regions and also the capacity for administering other programs through the private sector.

Consolidation of Legislation: Begun in October, 1985, the legislation review has identified legislation which is redundant, unnecessarily complex, and with inconsistencies between different Acts. This has led to an expansion in the project scope and an extension to the completion date.

Office Consolidation/Integration ("One-stop" Full Service): In keeping with the decision to effect "one-stop" service, the Department completed consolidation/ integration in all of the 18 full service district offices as of November, 1986. This has resulted in an improved service to veterans and their dependents through a simplified delivery system.

Veterans Land Administration Reorganization: The centralization of the fund accounting and property management functions was completed on schedule on October 1, 1986. The elimination of three regional offices resulted in approximate savings of 37 person-years with a continuation of the same quality of client service.

Improved Financial Reporting: The Supply and Services common entry system was implemented and started operating on April 1, 1986. This system automated the transaction posting and payment requisition processes with on-line input to the Receiver General systems. Implementation costs for 1985-86 were approximately $390,000.

Medical Examinations: The initiative to examine pensioners more frequently was not undertaken due to restraint. This initiative was previously shown under the Canadian Pension Commission Program section but this responsibility has since been transferred to the Veterans Affairs Program.

Life Certificate Program: Six person-years have been assigned to this program as planned. More detailed evaluation results will be reported in the 1988-89 Expenditure Plan. This initiative was previously shown under the Canadian Pension Commission Program section but this responsibility has since been transferred to the Veterans Affairs Program.

Although progress is being made on remaining initiatives shown in the 1986-87 Expenditure Plan, but not included above, an update will be provided in the 1988-89 Expenditure Plan, when sufficient information should be available.

E. Program Effectiveness

Criteria for measuring the effectiveness of the Department of Veterans Affairs Program must be related to its basic objective of providing support for the economic, social, mental and physical well-being of veterans and their dependents and other eligible persons. Information on program effectiveness indicators such as level or quality of service, and amount of payments provided for disability/survivor pensions, War Veterans Allowance, the Veterans Independence program and health care services, is provided in the Analysis by Activity section starting on page 2-23.

Further, criteria for measuring the effectiveness of the Pension activity must also be related to the quality of the support provided to the Canadian Pension Commission in the achievement of its basic objective of providing benefits to eligible ex-members of the Armed Forces, certain civilians and/or their dependants. This information is provided under Level of Service on page 2-28.

Increasing attention is continuing to be paid to the efficiency of the processes by which the major activities, Pensions, Economic Support, and Health and Social Services, are being delivered. In this regard:

- the harmonization provisions of Bill C-39 which came into effect on April 1, 1986 allowed for system interfaces with Health and Welfare Canada and Revenue Canada Taxation. These interfaces are currently being developed and will be implemented by April 1, 1987. A mail-in application process and client access to toll free telephone lines to report changes in their circumstances have been implemented for the War Veterans Allowance Program. The Department is intending to review the War Veterans Allowance Benefit Delivery System with the intention of maximizing the efficiency of the system, following the implementation of the automated tape transfers. The person-years saved from these many improvements to the efficiency of the WVA program have been re-allocated to the Veterans Independence program.

- increasing emphasis will be placed on speed of service delivery under the Veterans Independence program with the quality of program outcomes being safeguarded by formal quality control process at all levels of decision making. Once this is stabilized, all significant decisions on client benefits will be accompanied by a health screening assessment of need particularly for older clients.

- a study of veterans current and future institutional care requirements, completed in 1985-86, confirmed the increasing need of veterans for institutional care as they age and the benefits of relocating current contract beds and citing of additional beds to better conform to the veteran population distribution across Canada. Appropriate discussions will be initiated with provincial authorities.

On a periodic basis, the Department's Audit and Evaluation Division conducts program evaluation studies relating to the rationale, achievement and alternatives of programs. Findings and recommendations from evaluations are provided to managers to assist them in improving the efficiency and effectiveness of their programs.

A recent program evaluation study on Special Programs encompassed a review of fourteen departmental programs. The objective of the study was to review the degree to which each program still served a need of the veteran population and, if a need existed, to determine by whom or how that need might best be served.

Section II
Analysis by Activity

A. Pensions

Objective

To plan, establish service delivery policy and standards for and provide veterans and other eligible persons with pensions services, including advice and information, accession, medical assessment, and benefit delivery.

Description

The Pensions activity provides support to the Canadian Pension Commission and other Agencies in the administration of the Pension Act and other related statutes, regulations, and orders, the authorities under which pensions and benefits are awarded as compensation for disability or death related to military or other qualified service. Within this activity Pensions, Health and Social Programs Branch performs planning related activities, administers the Pension Benefit Delivery System, provides adjudication support to the Canadian Pension Commission, and develops policy and standards for service delivery. Field Operations Branch provides the support to the pension process, such as counselling, entitlement and assessment board support, processing of ancillary benefit claims, and medical assessments, on behalf of veterans or other eligible persons.

A medical advisory section provides expert medical advice to the Canadian Pension Commission on the evidence available in support of claims and assessments and on pension matters generally. The foregoing includes written medical opinions on all individual cases, maintenance of medical standards and the Table of Disabilities. A Pensions Operations section provides support to the adjudicative function by preparing and processing documentation required to enable decisions to be rendered at the first and second levels; providing benefits related information, and advice; and processing decisions for payments.

Resource Summaries

This activity will account for approximately 50% of the Veterans Affairs Program expenditures and 10% of its person years. Approximately 98% of the total expenditures shown in Figure 6 are for transfer payments in the form of pensions and compensation for former prisoners of war. Of the pension program delivery costs, approximately 79% are for salary and wages and 21% for other operating costs.

Figure 6: Activity Resource Summary ($000 and Person-Years)

	Estimates 1987-88		Forecast 1986-87*		Actual 1985-86*	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Grants and Contributions						
Benefit Payments for Disability/ Survivors Pensions	805,615		773,189		737,218	
Pension Program Delivery	18,078	387	19,311	393	17,948	416
	823,693	387	792,500	393	755,166	416

* Expenditures have been restated to reflect a revised Operational Plan Framework implemented in 1987-88 (see page 1-2 and crosswalk on page 2-53). The Forecast is at October 31, 1986.

See page 2-10 for the explanation of the major changes between the 1986-87 Forecast and the 1987-88 Estimates.

Figure 7: 1985-86 Financial Performance ($000)*

	1985-86		
	Actual	Main Estimates	Change
Grants and Contributions			
Benefit Payments for Disability/Survivors Pensions	737,218	748,408	**(11,190)**
Pension Program Delivery	17,948	18,786	**(838)**
	755,166	767,194	**(12,028)**

* Expenditures have been restated to reflect a revised Operational Plan Framework implemented in 1987-88 (see page 1-2 and crosswalk on page 2-53).

See page 2-13 for the explanation of the major changes between the 1985-86 Main Estimates and the 1985-86 Actual.

Performance Information and Resource Justification

For the Pensions activity, resource requirements and performance information are dealt with through three major areas - Payment Requirements, Workload and Level of Service.

Payment Requirements: The majority of payment requirements relate to the following benefit payments:

Disability pensions: Under the Pension Act, disability pensions may be paid to members or former members of the Armed Forces who are suffering a disability due to an injury or a disease or the aggravation of an injury or disease which was incurred during military service in wartime or which arose out of or was directly connected with military service in peacetime. These pensions range from 1% to 100% and are paid in accordance with the extent of disability which is found to exist through medical examination. Medical examiners are guided as to the extent of a disability by a Table of Disabilities as cited under the Pension Act. For pensionable disabilities assessed at less than 5%, no monthly pension is payable but the pensioner is entitled to the appropriate single payment as provided in the Schedule of Rates.

The Civilian War Pensions and Allowances Act provides for similar benefits to certain civilians who served in organizations closely associated with the Canadian Armed Forces during World War II.

Figure 8 provides examples of payment levels effective January 1, 1986.

Figure 8: Scale of Pensions for 100% Disability ($)

	January 1, 1986 (per month)	January 1, 1987 (per month)
Basic Pension *	1,191.56	1,240.41
Additional pension for spouse (equal to 25% of the basic pension)	297.89	310.10
Additional pension for children First child (equal to 13% of the basic pension)	154.90	161.25
Second child (equal to 9.5% of the basic pension)	113.20	117.84
Each additional child (equal to 7.5% of the basic pension)	89.37	93.03

* The basic rate of pension is that amount paid to an unmarried pensioner with a disability assessed at 100%.

Survivors Pensions: Following the applicant's or pensioner's death the surviving spouse and eligible children of a deceased pensioner may, upon application, receive either a full pension, or a proportionate pension.

Some benefits are discretionary and the amounts may be altered base on the degree of dependency. Those benefits paid as a right to disability pensioners, spouses and children are not subject to any type of a means or income test and are adjusted annually on the 1st of January.

Compensation for Former Prisoners of War: Under the Compensation for Former Prisoners of War Act, eligible veterans may receive compensation depending on the length of imprisonment and the country involved. Such compensation may be between 10% and 50% of the 100% disability rate.

Figure 9 reflects the main variables that affect total payment requirements over a ten year period.

Figure 9: Number of Recipients and Total Payments

At March 31	Number of Recipients at March 31	Average Monthly Benefit (dollars)	Total Payments
			($000)
1976-77	141,939	229	391,534
1977-78	138,891	245	408,591
1978-79	136,433	265	436,058
1979-80	135,844	298	486,900
1980-81	133,829	324	520,525
1981-82	135,109	331	538,070
1982-83	141,840	352	599,775
1983-84	143,399	376	646,883
1984-85	142,167	395	670,568
1985-86	143,770	427	737,218
1986-87*	141,838	454	773,391
1987-88*	140,406	473	805,615

* Model run of September, 1986

Workload: The Pensions activity performance measurement system will be supplemented in 1987-88 because of revisions to organizational and reporting structures. An employee time reporting system will be introduced and will capture and quantify resource utilization.

The major elements of the Pensions activity workload are summarized by major organization elements in Figure 10. These elements are tracked by a performance measurement system which is used for resource justification purposes.

Figure 10: Major Workload Elements

Process Elements	Estimate 1987-88	Forecast 1986-87	Actual 1985-86
Pensions, Health and Social Programs Branch			
Medical Advisory			
Medical Opinions	10,500	10,500	11,857
Pensions Operations			
Promulgation of Decisions	28,547	27,913	38,950
Non-Medical Claims	29,600	29,600	32,025
Case Preparation			
1st level	8,800	8,800	11,091
2nd level	6,686	6,686	6,573
Pension Review Board	2,096	2,096	2,177
Pay Transactions	100,917	104,102	82,368
Field Operations Branch*			
Medical Activities			
Medical Exams	15,000	15,000	-
Medical Reviews	16,800	16,800	-
Medical Opinions	5,000	5,000	-
Entitlement/Assessment Boards			
Cases serviced	6,800	6,700	-
Ancillary Benefits			
Cases serviced	22,000	22,000	-

* With the revisions to organizational and reporting structures 1985-86 Actuals are not reflected.

Level of Service: The quality of service provided is measured in terms of the amount of time required to process an application through the stages of the pension process relating to the Pensions activity.

Figure 11 details the level of service established for many of the workload indicators presented in Figure 10. Process element turnaround times are measured from the day the transaction arrives in the work area until the appropriate document is completed.

Figure 11: Level of Service

Process Elements	LEVEL OF SERVICE GOAL	ACHIEVEMENT * Estimate 1987-88	Forecast 1986-87	Actual 1985-86
Medical Advisory				
Medical Opinions	5 days	4.3 days	4.3 days	4.3 days
Pensions Operations				
Promulgation of Decision	5 days	4.5 days	4.5 days	4.9 days
Non-Medical Claims	30 days	31.5 days	31.8 days	33.9 days
Case Preparation				
1st level	30 days	30 days	30 days	30.4 days
2nd level	30 days	15 days	15 days	20.5 days
Pay Transactions	1.7 mths	1.7 mths	1.8 mths	1.7 mths
Medical Activities				
Medical Exams - Reports**	30 days	30 days	30 days	-

* Since the workload for these activities is demand driven and non-discretionary, achievement levels are significantly affected by an increase in workload without a corresponding increase in resources.

** Excludes examinations requiring consultation.

B. Economic Support

Objective

To plan, establish policy and standards for and provide veterans and other eligible persons with economic support services, including advice and information, accession, administrative decisions, benefit administration and benefit delivery.

Description

The Economic Support activity provides veterans, and certain civilians, their survivors and dependants with financial support and special program benefits. Planning related activities for the economic support activity as well as the development of national policy and standards are centered within the Pensions, Health and Social Programs Branch; actual program administration and delivery to the veteran or other eligible person occurs through the Field Operations Branch. Payments under the War Veterans Allowance Act represents the majority of this activity and ensures that recipients receive a guaranteed level of income. Other programs provide, through a combination of grants and services, assistance in areas such as: burial assistance, educational and training assistance, emergency financial assistance, the administration of trust funds, veterans estates, veterans insurance, the maintenance of graves and memorials for Canada's war dead and core funding of various associations and veterans organizations.

Within the War Veterans Allowance program the major operational functions include the processing of new applications (first awards) and account maintenance (as a result of change in domestic or financial status).

Resource Summaries

This activity will account for approximately 27% of the Veterans Affairs Program expenditures and 10% of its person years. Approximately 96% of the total expenditures shown in Figure 12 are for transfer payments in the form of grants primarily for War Veterans Allowance. For the Economic Support Program Delivery, approximately 82% of the costs are for salary and wages and 18% for operating costs.

Figure 12: Activity Resource Summary ($000 and Person-Years)*

	Estimates 1987-88		Forecast 1986-87		Actual 1985-86	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Benefit Payments						
Economic Benefits through War Veterans Allowance	406,415		431,435		453,906	
Other Grants	10,681		10,044		8,145	
Burial Assistance	3,403		3,437		3,055	
Economic Benefits Program Delivery	16,640	375	16,496	379	15,962	391
	437,139	375	461,412	379	481,068	391

* Expenditures have been restated to reflect a revised Operational Plan Framework implemented in 1987-88 (see page 1-2 and crosswalk on Page 2-53). The Forecast is at October 31, 1986.

See page 2-10 for explanation of the major changes between the 1986-87 Forecast and 1987-88 Estimates.

Figure 13: 1985-86 Financial Performance ($000)*

	1985-86		
	Actual	Main Estimates	Change
Benefit Payments			
Economic Benefits through War Veterans Allowance	453,906	466,565	(12,659)
Other Grants	8,145	8,489	(344)
Burial Assistance	3,055	3,242	(187)
Economic Benefits Program Delivery	15,962	15,778	184
	481,068	494,074	(13,006)

* Expenditures have been restated to reflect a revised Operational Plan Framework implemented in 1987-88 (see page 1-2 and crosswalk on Page 2-53).

See page 2-13 for the explanation of the major changes between the 1985-86 Main Estimates and the 1985-86 Actual.

Performance Information and Resource Justification

For the Economic Support Activity, resource requirements and performance information are dealt with through two major areas - Economic Support; and Workload.

Economic Support: The major portion of spending in this activity is on economic benefits through War Veterans Allowances. Actual and anticipated payments for the period 1983-84 to 1987-88 are reflected in figure 14. To qualify, a veteran must meet service eligibility requirements and because of age or incapacity be unable to work and have insufficient income for maintenance as determined by an income test. The income test process determines the initial and ongoing financial eligibility of all veterans, widows and orphans. Figure 15 reflects the monthly rates covering the period 1982-1986.

Figure 14: WVA Actual and Forecast Requirements

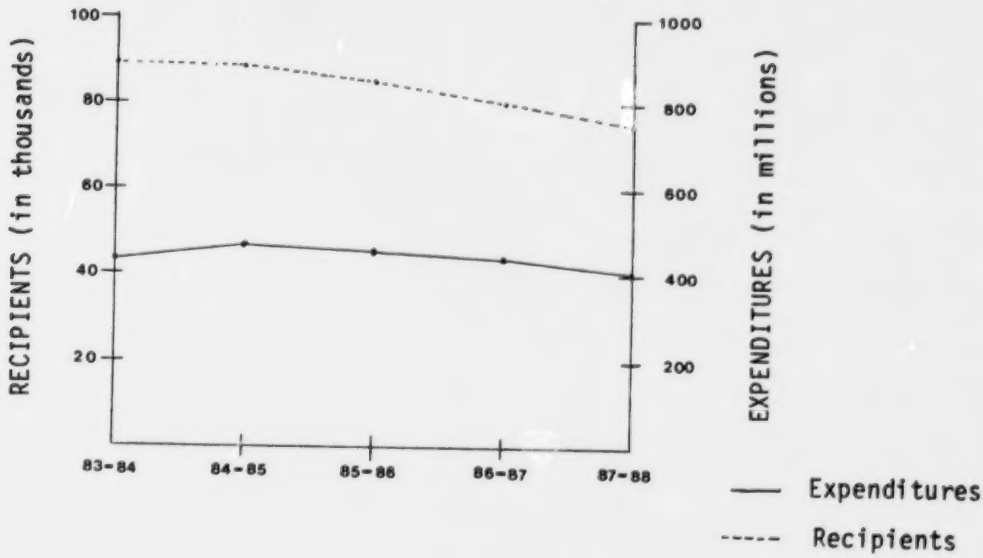


Figure 15: WVA Rates[1] Effective 1982 - 1986 (Monthly)

	April 1st				
	1982	1983	1984	1985	1986
Married	802.38	887.26	941.68	1003.30	1046.42
Single	478.67	532.14	567.59	660.99	689.19
Orphan	283.62	316.24	338.38	354.23	369.34
Each Additional Child	99.57	108.61	113.81	118.20	123.25

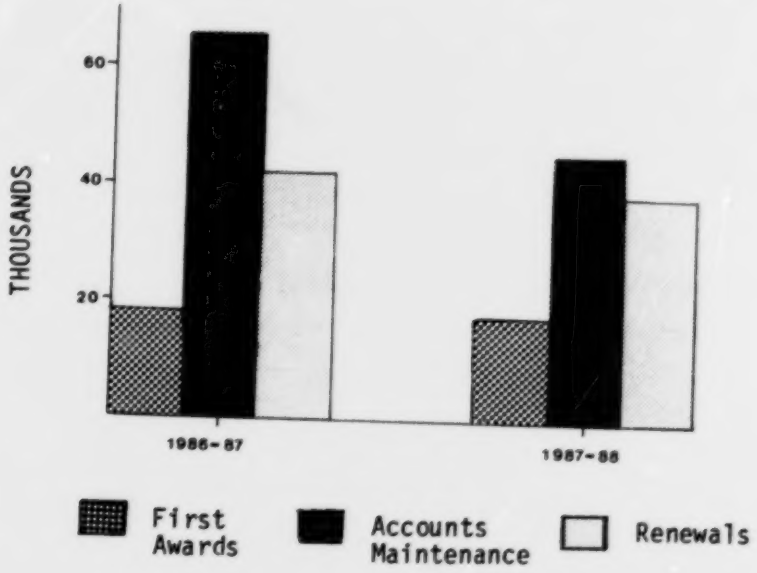
1 Rates are adjusted quarterly to reflect increases in the Consumer Price Index.

Workload: In 1986-87 a computerized system was implemented which derived workload statistics for the War Veterans Allowance program. This will be enhanced in 1987-88 with the introduction of an employee time reporting system which will focus on resource utilization.

Figure 16 sets out the workload volumes. The decline in reconsiderations (account maintenance) forecast for 1987-88 is due to the April 1 implementation of Phase II Harmonization. Effective April 1, 1987, an annual renewal process for all WVA clients will be implemented. Under this process all clients will be requested to complete a renewal form reflecting the previous years income which will then be used to establish an allowance rate. The renewal form for clients receiving Guaranteed Income Supplement or Spouse's Allowance will be sent by Health and Welfare Canada and information transmitted electronically to the Department of Veterans Affairs (DVA). The remaining clients will receive renewal forms from DVA, for return and processing through an efficient sub-system.

To establish 1986-87 rates of allowance, 29,118 renewal forms were sent out by DVA in 1985-86 to clients where it was expected that income had changed. Of these, 87% were processed through the renewal system. Figure 16 below shows the number of renewals the Department expects to send out in 1986-87 and 1987-88 in order to establish rates of allowance for the corresponding payment year.

Figure 16: Workload Volumes



C. Health and Social Services

Objective

To plan, establish policy and standards for and provide veterans and other eligible persons with health and social services, including advice and information, accession, needs assessment, referral, administrative decisions and benefit administration and delivery.

Description

This activity ensures that veterans and certain classes of civilians, where qualified, receive the necessary health and social services. Planning for this activity and the development of policy and standards of care occurs within the Pensions, Health and Social Programs Branch. Actual program administration and delivery occurs through the Field Operations Branch.

Institutional care is provided through Departmental Institutions, Hospital of Choice and Contract Institutions. All aspects of the operation of the one departmental hospital (St. Anne's Hospital) and three departmental homes (Senneville Lodge, Rideau Veterans Home and Saskatoon Veterans Home) are included under this activity. Funds are paid to provinces in accordance with Negotiated Agreements Relating to the Transfer of Hospitals, to assist provinces to incorporate transferred institutions into their community health delivery system. As part of the agreements, the department has priority access to a number of beds (contract beds). Institutional care may also be provided through community beds and the Veterans Independence program.

The Veterans Independence program, formerly called the Aging Veterans program, provides payments to veterans for home care, ambulatory health care and transportation for day-to-day social needs, thereby allowing veterans to remain in their homes for as long as possible. Assessment and social services are provided through counselling, nursing and medical intervention.

Payments for Medical, Surgical, and Dental Treatment including services of health care professionals, prescription drugs, prosthetics and other community health services are provided where required.

Other specialized programs exist such as allowances to offset the costs and needs associated with receiving treatment or care from the Department.

Resource Summaries

This activity will account for approximately 21% of the Veterans Affairs Program expenditures and 64% of its person years. Of the program delivery costs (including departmental institutions), approximately 75% are for salary and wages and 25% for other operating costs.

Figure 17: Activity Resource Summary ($000 and Person-Years)

	Estimates 1987-88		Forecast 1986-87*		Actual 1985-86*	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Benefit Payments						
Home and Community Care (VIP**)	34,754		17,772		10,377	
Negotiated Agreements relating to transfer of veterans hospitals	43,400		30,100		13,571	
Medical, surgical, and dental treatment (including prosthetic appliances)	67,157		61,744		53,549	
Hospital of choice and contract institutions	86,747		80,939		74,158	
Miscellaneous	2,796		2,708		2,863	
Departmental Institutions	49,532	1,291	50,628	1,299	49,385	1,295
Health and Social Services Program Delivery	56,771	1,043	57,218	1,061	49,196	1,130
	341,157	2,334	301,109	2,360	253,099	2,425

* Expenditures have been restated to reflect a revised Operational Plan Framework implemented in 1987-88 (see page 1-2 and crosswalk on page 2-53). The Forecast is at October 31, 1986.

**Veterans Independence program

See page 2-10 for explanation of the major changes between the 1986-87 Forecast and the 1987-88 Estimates.

Figure 18: 1985-86 Financial Performance ($000)

	1985-86**		
	Actual	Main Estimates	Change
Benefit Payments			
Home and Community Care (VIP*)	10,377	13,782	**(3,405)**
Negotiated Agreements relating to transfer of veterans hospitals	13,571	33,200	**(19,629)**
Medical, surgical, and dental treatement (including prosthetic appliances)	53,549	113,824	**13,883**
Hospital of choice and contract institutions	74,158		
Miscellaneous	2,863	4,725	**(1,862)**
Departmental Institutions	49,385	52,756	**(3,371)**
Health and Social Services Program Delivery	49,196	49,811	**(615)**
	253,099	268,098	**(14,999)**

*Veterans Independence program

** Expenditures have been restated to reflect a revised Operational Plan Framework implemented in 1987-88 (see page 1-2 and crosswalk on page 2-53).

See page 2-13 for the explanation of major changes between the 1985-86 Main Estimates and the 1985-86 Actuals.

Performance Information and Resource Justification

Because of the need for more detailed information on operating costs an employee time reporting system will be introduced in 1987-88, which will focus on resource utilization. The Department's four institutions are not planned for inclusion.

Effective program delivery requires sufficient health care and social service professionals to assure clients the attention warranted by their physical, mental and social circumstances, and the maintenance of professional standards. Sufficient administrative staff are required to translate professional decisions into prompt action and ensure probity and prudence in the disbursement of public funds.

Home and Community Care: The Veterans Independence program, which offers community based long term care to eligible veterans began in 1981. It has grown since that time and in 1987-88 it will have a caseload of approximately 24,000 recipients and an expenditure of approximately $34.8 million. In January 1988, the Veterans Independence program will be extended to all low income veterans 65 years and over, with service in a theatre of war. This will mean coverage for approximately 700 more veterans in the last quarter of 1987-88 as a result of this extension.

Figures 19 and 20 reflect expenditures and client growth for the Veterans Independence program over the last several years.

Figure 19: Veterans Independence program Expenditures

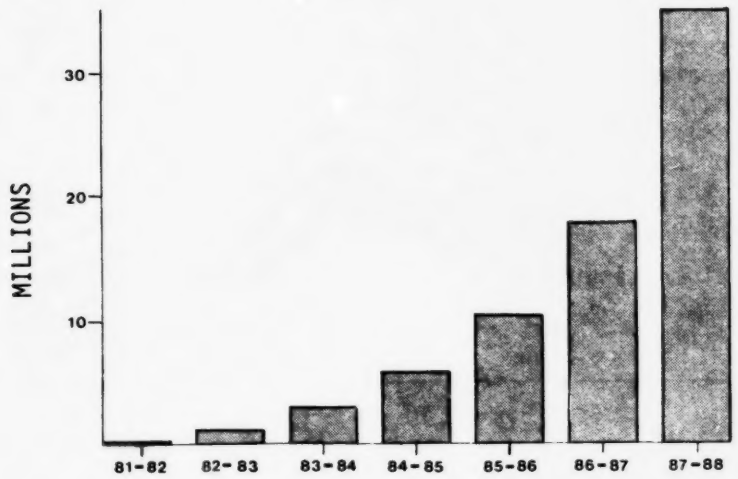
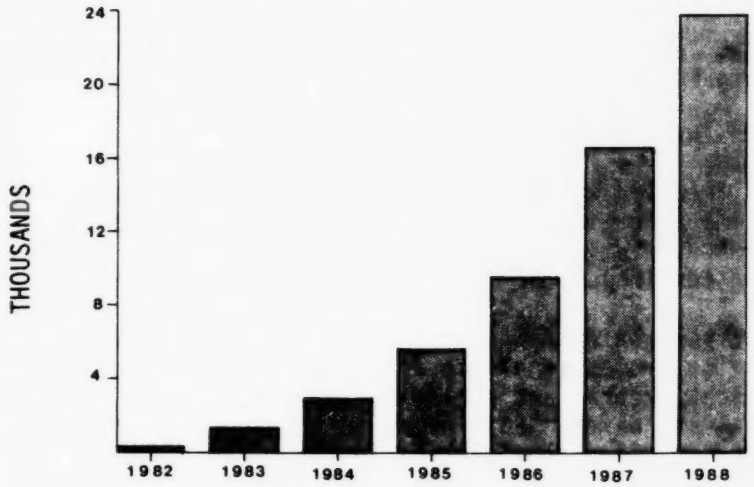


Figure 20: Veterans Independence program Client Growth



Assessments and Social Services form a major part of the district office activity. A significant increase in counselling activity in 1985-86 was made possible by the changes to the service policies for the Economic Support activity. The increasing Veterans Independence program caseload and the increasing complexity of cases will likely result in greater demands on counsellors over the next few years.

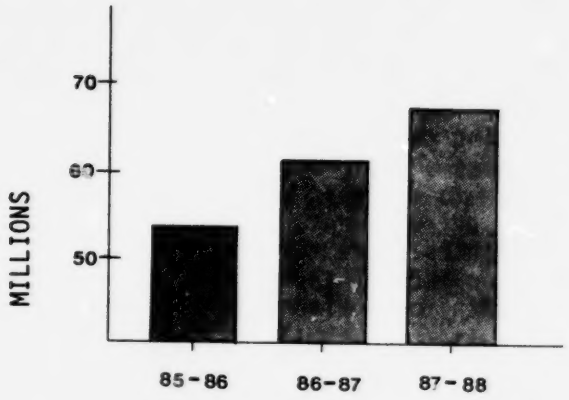
Negotiated Agreements relating to transfer of Veterans hospitals: In 1963, the government announced a policy to transfer veterans hospitals to other jurisdictions in order to maintain professional stimulus and high standards. Under the terms of agreement, grants and contributions were made to the respective provinces. The terms are based on individual negotiated agreements between federal and provincial agencies. Figure 21 reflects the transfer payments to provinces in 1987-88 as well as 1986-87 and 1985-86.

Figure 21: Contributions to Provinces for Hospital Transfers ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87	Actual 1985-86
Nova Scotia	**5,100**	15,500	4,600
Quebec	**6,000**	3,000	3,385
Ontario	**15,800**	-	-
Manitoba	**13,300**	11,600	5,586
British Columbia	**3,200**	-	-
	43,400	30,100	13,571

Medical, surgical, and dental treatment (including prosthetic appliances: Eligible veterans and other qualified persons are entitled to medical, surgical, and dental treatment, and prosthetic appliances under Veterans Treatment Regulations. Those deemed eligible include veterans requiring care as a result of a pensionable condition and veterans receiving War Veterans Allowance or who would be were it not for payments received under the Old Age Security Act (for health benefits not covered by a provincial health insurance plan). Thus, expenditures depend upon which health care goods and services each province provides as insured benefits. Payments over the past few years and projected for 1987-88 are shown in figure 22. The forecasts are based on clients needs for health care and social services which increase with age. During 1987-88, a pilot project in providing mobile health risk evaluation services in rural areas will be undertaken.

Figure 22: Medical, Surgical, and Dental Treatment Expenditures



Hospital of choice and contract institutions: Veterans utilized more than one million patient-days in contract institutions and the hospital-of-choice program in 1985-86. As of March 31, 1986, 3,058 veterans were receiving institutional care in non-departmental beds. The related costs were approximately $74 million in 1985-86, with $81 million estimated for 1986-87 and $87 million in 1987-88.

Figure 23 and 24 reflect non departmental hospital expenditures and patients use.

Figure 23: Non-departmental Hospital Expenditures

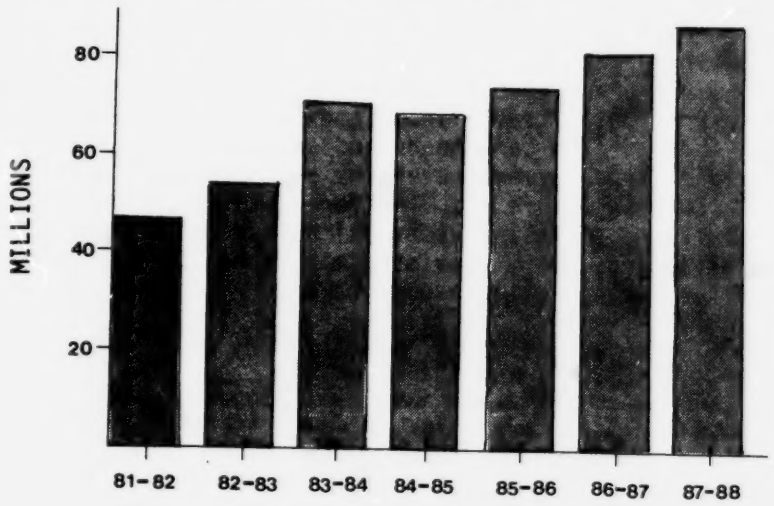
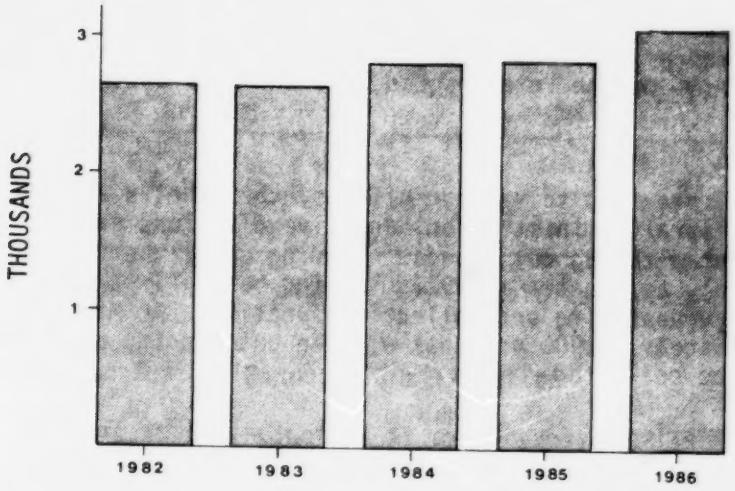


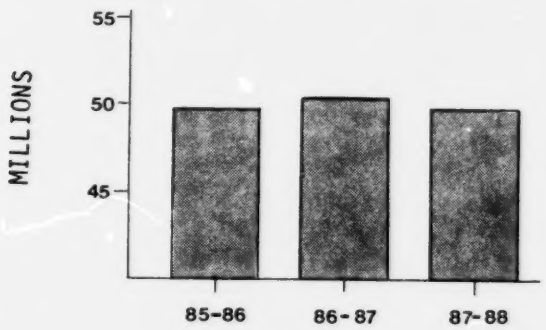
Figure 24: Non-Departmental Hospital Patients (March 31)



Departmental Institutions: During 1987-88 there will continue to be one hospital and three nursing homes under the administration of Veterans Affairs. As of March 31, 1986, St. Anne's Hospital (Quebec) had 943 patients including 99 patients in Senneville Lodge. Veterans eligible for hospital service are those receiving disability pensions, War Veterans Allowance or requiring long-term care. The province of Quebec reimburses the Department for certain services provided.

As of March 31, 1986, the Rideau Veterans Home (Ontario) had 133 patients while the Saskatoon Veterans Home had 67 patients. All veterans who served overseas are entitled to this service provided certain health status criteria are met. Figure 25 shows resources required for the operation of the departmental institutions.

Figure 25: All Departmental Institution Resources



D. Management of Property Contracts

Objective

To plan, establish policy and standards for and provide property contract management and estate services and fund accounting functions to clients under the terms of the Veterans Land Act and Regulations.

Description

Services are provided to veteran clients, their heirs and representatives through a central administration, and five divisions and thirty-one field offices located throughout Canada. Lending under the Veterans Land Act was completely terminated in 1977, leaving basically a management, monitoring, counselling and collection function. At March 31, 1987 there are approximately 21,900 accounts with an outstanding principal of $135 million to be collected.

Resource Summaries

Expenditures for the Management of Property Contracts activity will amount to less than 1% of total program expenditure and approximately 4% of person years in 1987-88.

Figure 26: Activity Resources Summary ($000 and Person-Years)

	Estimates 1987-88		Forecast 1986-87*		Actual 1985-86	
	$	**P-Y**	$	P-Y	$	P-Y
Management of Property Contracts	**5,576**	**140**	6,039	144	8,654	173

See page 2-10 for explanation of the major changes between the 1986-87 Forecast and 1987-88 Estimates.

* The Forecast is at October 31, 1986.

Figure 27: 1985-86 Financial Performance ($000)

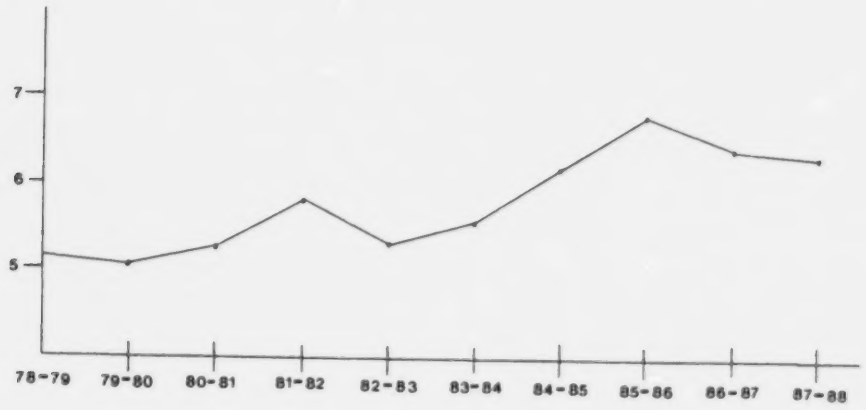
	1985-86		
	Actual	Main Estimates	Change
Management of Property Contracts	8,654	9,109	(455)

There is only a minor change between 1985-86 Main Estimates and 1986-87 Actual.

Performance Information and Resource Justification

One of the key performance indicators is person-years per 1000 active accounts, as illustrated in Figure 28.

Figure 28: Person-Years per 1000 Active Accounts



The increase in 1981-82 resulted from the transfer of the Veterans Land Administration Fund accounting function, along with nine person-years, from Veterans Services to Veterans Land Administration in the Ontario Region. The projected decrease for 1987-88 results from management's decision to accelerate the centralization process.

Under the current mandate, one of the activity's major responsibilities involves the timely collection of all amounts due to the Crown. Figure 29 shows the percentage of arrears to total amounts due as of the end of each fiscal year from 1980-81 to 1987-88.

Figure 29: Percentage of Arrears to Total Amounts of Payment Due

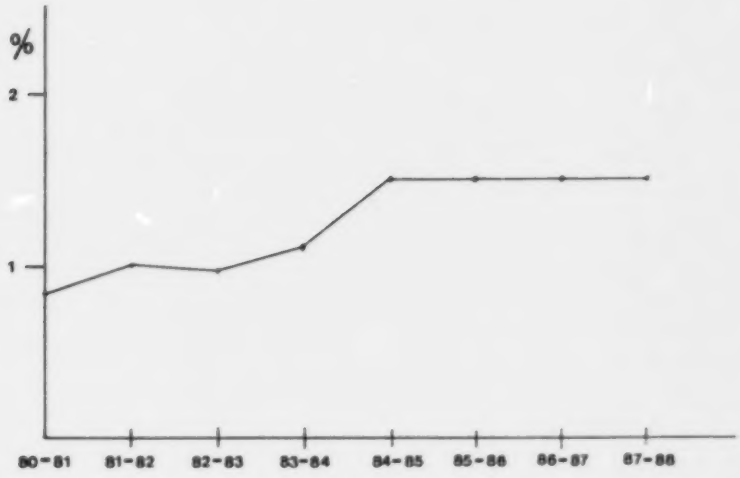
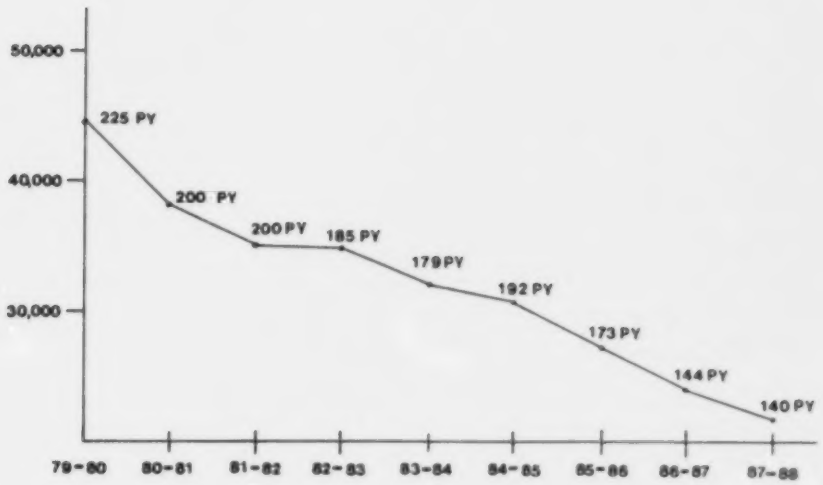


Figure 30 displays the number of active accounts remaining at the beginning of each fiscal year along with the number of person-years required to maintain the operation. The program is presently in the process of a gradual wind-down as loans mature.

Figure 30: Active Accounts Remaining and Person-Years Required



E. Departmental Administration

Objective

To provide each planning element with executive direction and services which maintain its effective and efficient operation and ensure its probity; and to plan, establish policy and standards for and provide all planning elements with functional direction, managerial and operational support services in the areas of finance, personnel, management services, access to information and privacy, public affairs, corporate planning, secretariat, and audit and evaluation.

Resource Summaries

Expenditures for the Departmental Administration activity will amount to approximately 2% of total portfolio expenditures and 12% of the person-years in 1987-88.

Figure 31: Activity Resource Summary ($000 and Person-Years)

	Estimates 1987-88		Forecast 1986-87*		Actual 1985-86*	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Departmental Administration	28,855	439	29,129	444	26,903	457

* Expenditures have been restated to reflect a revised Operational Plan Framework implemented in 1987-88 (see page 1-2 and crosswalk on page 2-53). The Forecast is at October 31, 1986.

There is only a minor change between 1986-87 Forecast and 1987-88 Estimates.

Figure 32: 1985-86 Financial Performance ($000)*

	1985-86		
	Actual	Main Estimates	Change
Departmental Administration	26,903	27,970	(1,067)

* Expenditures have been restated to reflect a revised Operational Plan Framework implemented in 1987-88 (see page 1-2 and crosswalk on page 2-53).

There is only a minor change between 1985-86 Main Estimates and 1985-86 Actual.

Description

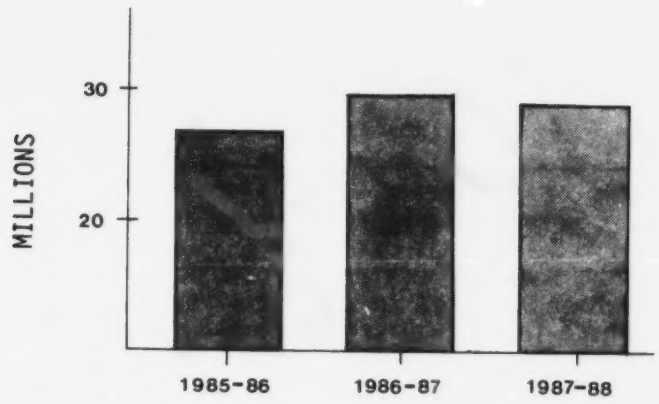
The Departmental Administration activity covers the operation of the offices of the Minister and the Deputy Minister and the managerial support functions of financial management, personnel management, management services, legislation review, corporate planning, audit and evaluation services, and access to information and privacy coordination.

Performance Information and Resource Justification

Costs for the Departmental Administration activity are reflected in Figure 33.

Resources required for 1986-87 represent approximately 2% of dollars and approximately 12% of person years for the Portfolio operation.

Figure 33: Cost for Departmental Administration



Section III
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 34: Financial Requirements by Object ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87*	Actual 1985-86
Personnel			
Salaries and wages	**113,822**	113,928	106,681
Contributions to employee benefit plans	**16,978**	15,950	14,935
Goods and Services			
Payment to contract hospitals	**86,747**	81,883	74,159
Transportation and communications	**9,125**	10,603	12,937
Information	**583**	1,037	1,048
Professional and special services	**86,929**	79,616	57,030
Rentals	**2,902**	3,184	3,146
Purchased repairs and upkeep	3,556	4,126	3,255
Utilities, materials and supplies	**9,455**	10,969	17,807
All other expenditures	**1,145**	1,162	3,376
Total operating	**331,252**	322,458	294,374
Capital	**1,505**	2,483	2,335
Transfer payments	**1,303,663**	1,265,248	1,228,181
	1,636,420	1,590,189	1,524,890

* At October 31, 1986.

2. Personnel Expenditures

Figure 35: Details of Personnel Requirements

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1987-88 Average Salary Provision
	87-88	86-87*	85-86*		
Management					
Executive	21	25	24	51,400-100,700	73,790
Senior Management	15	14	16	51,400-100,700	59,836
Scientific and Professional					
Dentistry	18	28	29	43,795-68,670	60,565
Economics, Sociology and Statistics	3	-	-	15,116-67,700	55,255
Home Economics	9	9	9	24,030-50,173	35,146
Medicine	67	59	73	43,156-91,740	72,110
Nursing	263	260	260	19,972-53,630	35,396
Occupational and Physical Therapy	14	14	14	22,218-47,177	38,242
Pharmacy	5	5	5	18,931-55,620	36,883
Psychology	5	5	5	26,086-60,751	44,542
Social Work	9	9	19	22,094-54,971	35,934
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	257	260	258	16,955-58,562	36,001
Computer Systems Administration	38	35	40	20,103-65,808	42,334
Financial Administration	87	83	82	16,161-57,980	43,959
Information Services	19	19	20	14,581-57,980	42,571
Organization and Methods	58	31	52	14,413-57,980	41,499
Personnel Administration	55	47	55	22,940-63,870	43,288
Program Administration	56	66	81	14,939-62,268	36,380
Purchasing and Supply	10	8	8	15,192-57,980	36,382
Welfare Programs	383	368	374	15,957-59,100	33,181
Technical					
Engineering and Scientific Support	24	23	23	15,078-54,620	31,239
Administrative Support					
Data Processing	33	43	41	14,338-39,870	23,615
Clerical	1,135	1,189	1,261	13,887-34,086	23,966
Office Equipment	14	6	3	13,600-27,137	21,399
Secretarial	210	228	242	13,569-34,304	22,271
Operational					
General Labour and Trades	66	58	83	15,632-42,367	28,530
General Services	9	11	12	13,754-44,350	25,099
Heating, Power and Stationary Plant Operation	22	25	25	20,787-40,739	27,356
Hospital Services	755	778	792	13,227-32,930	20,932
Minister's Exempt Staff	9	11	10		45,778
Other	6	7	12	13,568-70,800	33,752

* Restated to reflect revisions to organizational and reporting structure effective in 1987-88.

Note: The person year column displays the forecast distribution of the authorized person years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 31, 1986. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Transfer Payments

Grants and contributions make up 79% of the 1987-88 Main Estimates of the Program. Figure 36 presents a summary of all grants and contribution expenditures.

Figure 36: Details of Grants and Contributions ($)

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87	Actual 1985-86
Grants			
Pensions			
Pensions for Disability and Death	803,817,000	771,591,000	735,767,736
Burial Grants	1,728,000	1,510,000	1,450,323
Economic Support			
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances:			
North West Field Force	1,000	1,000	737
South African War	28,000	33,000	37,588
World War I	10,567,000	12,300,000	11,909,715
World War II and Special Forces (Korea)	373,711,000	394,488,000	418,075,266
Dual Service (World Wars I and II)	528,000	613,000	586,655
Civilian War Allowances	21,580,000	24,000,000	23,295,745
Assistance in accordance with the provision of the Assistance Fund Regulations	2,500,000	2,358,000	2,213,254
Army Benevolent Fund	18,000	18,000	18,000
Royal Canadian Legion	9,000	9,000	9,000
Canadian Veterans Association of the United Kingdom	1,000	1,000	1,000
Other Benefits - Children of War Dead (Education Assistance)	1,171,000	994,000	696,923
University and Vocational Training	100,000	69,000	53,357
Assistance to Canadian Veterans - Overseas District	100,000	100,000	60,311
Repayment under Subsection (3) of Section 10 of the Veterans Rehabilitation Act (R.S.c.V-5)	2,000	2,000	
Last Post Fund	2,503,000	2,474,000	1,817,033
Special Housing Assistance for Veterans			650
Commonwealth War Graves Commission	3,500,000	3,150,000	2,495,548
United Nations Memorial Cemetery in Korea	30,000	30,000	24,670

Payments under the War Service Grant Act (R.S. C. W-4)			
(s) Repayments under Section 15 for compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	**12,000**	102,000	7,940
(s) Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	**30,000**	30,000	43,968
(s) Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	**707,000**	707,000	703,628
Health Services			
Grants to various provinces concerning the provision of prosthetic services to veterans	**200,000**	208,000	183,298
Treatment and Related Allowance	**2,596,000**	2,500,000	2,679,863
Management of Property Contracts			
(s) Provision for Reserve for Conditional Benefits, Veterans' Land Act			2,100,000
	1,225,439,000	1,217,288,000	1,204,232,208
Contributions			
Pensions			
Compensation for Loss of Earnings	**70,000**	88,000	
Health Services			
Contributions to the respective provinces in accordance with the agreements of transfer of departmental hospitals	**43,400,000**	30,100,000	13,570,959
Contributions to aging veterans to assist in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs	**34,754,000**	17,772,000	10,377,404
	78,224,000	47,960,000	23,948,363
	1,303,663,000	1,265,248,000	1,228,180,571

4. Revenue

Figure 37 provides a listing of the revenue generated. This revenue is credited directly to the Consolidated Revenue Fund and is not available for use by the Program

Figure 37: Revenue Sources ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87	Actual 1985-86
Interest on Veterans' Land Act Loans	**7,900**	9,180	10,578
Provincial Hospital Insurance plans	**15,400**	15,400	15,415
Other in-patient hospital services	**5,000**	5,000	4,947
Manufacture of Remembrance Day Poppies (Vetcraft)	**1,200**	1,200	1,198
Refunds of previous year's expenditures	**2,500**	2,500	2,862
Other	**1,500**	1,500	1,374
	33,500	34,780	36,374

5. Net Cost of Program

The Estimates of the Program include only those expenditures to be charged to its voted and statutory authorities. Figure 38 provides other cost items, as well as projected revenue, which need to be taken into account to arrive at the estimated net cost of the Program.

Figure 38: Net Cost of Program for 1987-88 ($000)

	Main Estimates 1987-88	Add* Other Costs	Total Program Cost	Less** Revenue	Estimated Net Program Cost 1987-88	Estimated Net Program Cost 1986-87
Veterans Affairs	1,636,420	21,000	1,657,420	33,500	**1,623,920**	1,603,323

* Other costs include the following:

	($000)
• accommodation provided without charge by this department	7,300
• services provided without charge by other departments:	
- accommodation (Public Works)	8,829
- cheque issue (Supply and Services)	600
- employee surgical-medical insurance (Treasury Board)	3,500
- employee compensation (Labour)	800

** Figure 37 provides details on revenue

B. Acts, Regulations and Orders in Council Relating to the Veterans Affairs Program

1. Acts

Appropriation Act No. 10. 1964 Schedule B
Army Benevolent Fund Act
Allied Veterans Benefit Act
Compensation for Former Prisoners of War Act
Children of War Dead (Education Assistance) Act
Civilian War Pensions and Allowances Act
Defence Services Pension Continuation Act
Department of Veterans Affairs Act
Fire Fighters War Service Benefits Act
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act
National Defence Act
Pension Act
Reinstatement in Civil Employment Act
Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act
Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act
The Returned Soldiers' Insurance Act
Special Operators War Service Benefits Act
Soldiers' Settlement Act
Supervisors' War Service Benefits Act
Veterans Benefit Act
Veterans' Business and Professional Loans Act
Veterans Insurance Act
Veterans' Land Act
Veterans Rehabilitation Act
War Service Grants Act
War Veterans Allowance Act
Womens' Royal Naval Service and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act

2. Regulations

Assistance Fund (WVA and CWA) Regulations
Army Benevolent Fund Regulations
Education Assistance Regulations
Flying Accidents Compensation Regulations
Guardianship of Veterans' Property Regulations
Last Post Fund Regulations
Penitentiary Inmates Accident Compensation Regulations
Pensioners Training Regulations
Regional Adivsory Committee Regulations
Returned Soldiers' Insurance Regulations
Vetcraft Shops Regulations
Veterans Burial Regulations
Veterans Estates Regulations
Veterans Insurance Regulations
Veterans Land Regulations
Veterans Rehabilitation Regulations
Veterans Treatment Regulations
Veterans Care Regulations
War Service Grants Acts
War Veterans Allowance Regulations

3. Orders

The Gallantry Gratuities and Annuities Order
PCO 1985-88 - Maintenance of Graves

C. Accounting Crosswalk

Figure 39: Impact of Revised Organizational and Reporting Structures on Financial Reporting

This cross-walk serves to show how 1985-86 actuals have been restated to reflect the new organizational and reporting structures. The restatement is necessary to provide consistency in, and tracking of financial and performance information over the period 1985-86 to 1987-88.

ACCOUNTING CROSSWALK - 1987-88 PART III

Activity		Estimates 1987-88	1986-87 Forecast	Adjustment	Re-statement of 1986-87 Forecast	1985-86 Actual	Adjustment	Re-statement of 1985-86 Actual
Pensions	$000's	823,693	-	792,500	792,500	-	755,166	755,166
	P-Y	387	-	393	393	-	416	416
Economic Support	$000's	437,139	461,412	-	461,412	506,326	(25,258)	481,068
	P-Y	375	379	-	379	544	(153)	391
Health and Social Services	$000's	341,157	301,109	-	301,109	225,619	27,480	253,099
	P-Y	2,334	2,360	-	2,360	2,241	184	2,425
Management of Property Contracts	$000's	5,576	6,039	-	6,039	8,654	-	8,654
	P-Y	140	144	-	144	173	-	173
Departmental Administration	$000's	28,855	32,279	(3,150)	29,129	31,654	(4,751)	26,903
	P-Y	439	514	(70)	444	555	(98)	457
Total	$000's	1,636,420	800,839	789,350 (1)	1,590,189	772,253	752,637 (1)	1,524,890
	P-Y	3,675	3,397	323 (1)	3,720	3,513	349 (1)	3,862

(1) The total adjustment represents the transfer from the Canadian Pension Commission Program to the Veterans Affairs Program.

War Veterans Allowance Board Program

1987-88
Expenditure Plan

Table of Contents

Details of Spending Authorities

A. Authorities for 1987-88 -- Part II of the Estimates 3-4
B. Use of 1985-86 Authorities -- Volume II of the Public Accounts 3-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1987-88
   1. Summary of Financial Requirements 3-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 3-6
   2. Review of Financial Performance 3-7
C. Background
   1. Introduction 3-7
   2. Mandate 3-7
   3. Program Objective 3-7
   4. Program Description 3-8
   5. Program Organization for Delivery 3-8
D. Planning Perspective
   1. Update on Previously Reported Initiatives 3-9
E. Program Effectiveness 3-10
F. Performance Information and Resource Justification 3-11

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 3-13
   2. Personnel Requirements 3-14
   3. Net Cost of Program 3-15

Details of Spending Authorities

A. Authorities for 1987-88 -- Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1987-88 Main Estimates	1986-87 Main Estimates
	War Veterans Allowance Board		
10	Program expenditures	**1,574**	1,476
(S)	Contributions to employee benefit plans	**211**	183
	Total Program	1,785	1,659

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1987-88 Main Estimates
	War Veterans Allowance Board	
10	War Veterans Allowance Board - Program expenditures	**1,574,000**

Program by Activities

(thousands of dollars)	1987-88 Main Estimates				1986-87 Main Estimates
	Authorized person-years	Budgetary Operating	Capital	**Total**	
Economic Support	34	1,783	2	**1,785**	1,659
1986-87 Authorized person-years	34				

B. Use of 1985-86 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for Use	**Actual Use**
	War Veterans Allowance Board			
10	Program expenditures	1,457,000	1,457,000	**1,316,417**
(S)	Contributions to employee benefit plans	179,000	198,000	**198,000**
	Total Program - Budgetary	1,636,000	1,655,000	**1,514,417**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1987-88

1. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the War Veterans Allowance Board Program for both the Estimates year and the current fiscal year are as shown in figure 1.

Figure 1: Financial Requirements by Activity ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87*	Change
Economic Support	**1,785**	1,628	157
Authorized person-years	**34**	33	1

* at October 31, 1986

Explanation of Change: The financial requirements for 1987-88 are 9.6% or $157,000 higher than the 1986-87 Forecasts. The increase is due primarily to salary inflation.

B. Recent Performance

1. Highlights

During 1986, the Board has concentrated on refining the review process which examines adjudications made by the Department, so as to provide statistical information concerning the operation of the allowance program on a national and regional basis.

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1985-86 Financial Performance ($000)

	1985-86		
	Actual	Main Estimates	Change
Economic Support	1,515	1,636	(121)
Person-Years	34	35	(1)

Explanation of Change: There is only a minor change from the 1985-86 Main Estimates to the actual expenditures.

C. Background

1. Introduction

This Program provides an appeal and review forum for applicants and recipients who feel they were unjustly denied benefits under the War Veterans Allowance Act, and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act. The programs on which the Board adjudicates are administered by the Department of Veterans Affairs. Initial adjudications are made by a Departmental official to whom the Minister has delegated authority. The Minister may also conduct a review of the initial adjudication. Any adjudication of the Minister, other then under Subsection 19(2) of the War Veterans Allowance Act (the Minister's authority to remit overpayments), is subject to appeal to or review by the Board.

2. Mandate

The statutory framework within which the Board functions is set out in the War Veterans Allowance (WVA) Act, Veterans Allowance Regulations, Part XI Civilian War Pensions and Allowances (CWP&A) Act. These Acts and Regulations outline the terms and conditions of eligibility for receipt of benefits under the legislation.

3. Program Objective

The objective of the Program is to ensure that veterans and their dependants receive their entitlement under the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act.

4. Program Description

The major responsibilities of the Board are: to act as a court of appeal for aggrieved applicants and recipients relating to rulings made by the Department of Veterans Affairs under the War Veterans Allowance Act and the Civilian War Pensions and Allowance Act, Part XI, and related instruments; to review decisions of the Department to ensure that adjudication is consistent with the intent and purview of the legislation, and that the legislation is applied uniformly throughout Canada; to adjudicate pursuant to specific sections of the WVA/CWP&A Acts where the Board has sole jurisdication; to provide interpretation of the WVA/CWP&A Acts and Regulations; and to advise the Minister on Regulations under the WVA Act. The Precedent Decisions of the Board collectively set out the jurisprudence respecting allowances, and provide guidance to the Department.

5. Program Organization for Delivery

Activity Structure: The Board has one activity, Economic Support, formerly known as Appeal, Review, Adjudication and Interpretation. The name was changed as a result of revisions to organizational and reporting structures planned for 1987-88. No change in functions resulted.

Organization Structure: As shown in figure 3, the Board is composed of the Chairman, Deputy Chairman, three Members and three Temporary Members who are appointed by the Governor in Council.

The Chairman of the Board has control and direction over the duties to be performed by the other members of the Board and the duties to be performed by such members of the staff of the Department as may be assigned to the Board by the Minister. The Chairman reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Deputy Minister of Veterans Affairs and the Dominion Secretary of the Royal Canadian Legion are additional Members of the Board without renumeration.

The total of 34 person-years authorized for 1987-88 includes eight person-years for a Chairman, a Deputy Chairman, and six Board members. Twenty six person-years will be utilized by the Board for developing the following organization and support expertise to carry out its mandate.

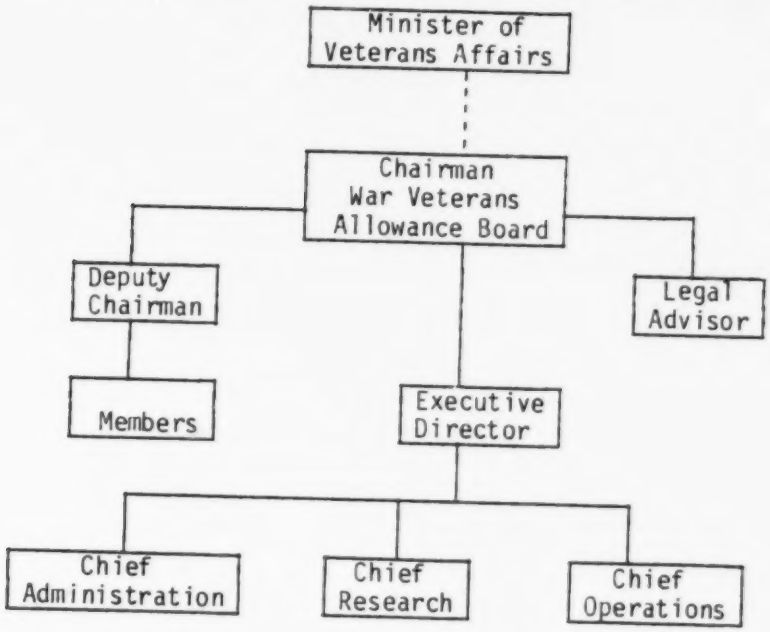
Executive Support Group: Provides specialized services to the Chairman, Deputy Chairman and Board Members in the areas of policy and management of resources; operational control; advice on legislative matters; development and implementation of activities to ensure the optimum efficiency of the Chairman's office; and stenographic and secretarial requirements. Legal advice to the Board is provided by a full-time Legal Advisor attached to the Department of Justice. The Legal Advisor functions as a member of the Executive Support group.

Operations Division: Provides for systematic review and the preparation of summaries for those cases that require adjudication by the Board; promulgation of resulting Board decisions, providing services to the Board in the areas of registration and preparation of agenda for cases requiring adjudication; writing official Board minutes; issuing internal policy guidelines, maintaining a library of precedent decisions and related information.

Information and Research Division: Provides for the Board's requirements for information and research respecting operational planning and policy development, interpretation and communications.

Administration Division: Provides for financial management, personnel management, transcription, administration and other general administrative functions of the Board.

Figure 3: Organization Structure



D. Planning Perspective

1. Update on Previously Reported Initiatives

In 1985 the Board developed a systematic sampling of all decisions taken by the Department. During 1986, the Board refined this systematic review process in an effort to increase the number of reviews conducted and to establish large enough samples in each area of the legislation to enable valid statistical conclusions to be drawn on a national basis as to the operation of the program.

E. Program Effectiveness

The main objective of the War Veterans Allowance Board Program is to ensure that applicants and recipients of allowances receive full entitlement under the legislation. The two main criteria for assessing the effectiveness of the program are: the average turnaround time for appeals and an adequate sampling of departmental decisions to ensure, to the fullest extent possible, achievement of full entitlement, equity of adjudication and uniformity of application of the provisions of the legislation.

The Board has determined that the optimal average turnaround time for appeal cases is 90 days. Actual turnaround times are routinely monitored against this standard and in 1985/86 the Board heard 131 appeals for which the actual turnaround time was 92 days. Turnaround time for the Board is measured from the day the appeal is received until the day a decision is mailed to the appellant. The Bureau of Pensions Advocates (BPA) was involved in 29 of the 131 appeals heard in 1985/86. This involvement would add to the turnaround time by the length of time taken by BPA to prepare these cases. This additional time has not been included in the average turnaround time for the War Veterans Allowance Board.

In the area of sampling of departmental decisions, the Board's support staff review all cases where the Department declines applications and all cases where the Department rules on first level appeals. Cases reviewed where it appears entitlement has been incorrectly denied are summarized and presented to the Board for consideration. In addition, the Board support staff, using computer sampling, selectively review other adjudications to ensure uniform and fair application of the legislation. This review process leads to improved initial adjudications based upon a better understanding of Board policy. The periodic issue of Precedent Decisions leads to greater national uniformity in the adjudication process. The results of this structured review process will provide valid information concerning national uniformity of interpretation and adjudication. It will also provide a measurement of the understanding and application of the jurisprudence respecting allowances both nationally and regionally.

Figure 4 sets out a summary of the review workload of the Board. When considering cases for review, cases are selected in which it appears that the recipient has been disadvantaged. As a result, the cases presented to the Board in comparison with the number reviewed is not an accurate reflection of the overall error rate.

Figure 4: Summary of Reviews

Reviews	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87	Actual 1985-86
	No.	No.	No.
Number conducted by Staff	10,000	10,000	5,293
Number presented to Board	400	375*	237
Cases where Board concurred	50	47	31
Cases where Board altered or reversed	230	220	139
Cases where Board declined to review	120	108	67

* In 1985-86 cases were selected for review in which a higher probability of error existed. In 1986-87 the proportion of cases presented to the Board will be lower as a random sampling of all types of decisions is being conducted.

F. Performance Information and Resource Justification

The level of resources required to operate the War Veterans Allowance Board is determined by five factors:

- the volume of appeals to be considered by the Board;
- the volume of adjudications to be reviewed;
- the volume of work required in support of the regulatory amendment process;
- the amount of work required in support of the interpretation process; and
- the resources required to provide for financial management, personnel management, transcription and other general administrative functions of the Board.

The majority of the Board's workload is comprised of appeals and reviews. The purpose of the appeal and review process is to ensure equitable and timely treatment of the Board's clients who consist of aging veterans and widows in financial distress.

Appeals are given priority over the other work of the Board. It is estimated, from past experience that the Board will handle approximately 200 appeals during 1987-88. For appeal cases, the Board's performance is measured in terms of turnaround time (also used as a Program Effectiveness measurement - see page 3-10) and comparison of the volume of incoming appeals against the volume of appeals adjudicated by the Board.

It is proposed that the staff of the Board will review approximately 10,000 cases during 1987-88 if there is no unforeseen increase in the volume of appeals and requests for interpretation.

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 5: Details of Financial Requirements by Object ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87	Actual 1985-86
Personnel			
Salaries and wages	1,411	1,320	1,193
Contributions to employee benefit plans	211	185	198
Goods and Services			
Transportation and communication	100	71	64
Professional and special services	18	14	17
Rentals	19	20	20
Purchased repairs and upkeep	9	7	7
Utilities, materials and supplies	13	8	8
All other expenditures	2	1	1
Total operating	1,783	1,626	1,508
Capital	2	2	7
	1,785	1,628	1,515

2. Personnel Requirements

Figure 6: Details of Personnel Requirements

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1987-88 Average Salary Provision
	87-88	86-87	85-86		
Management					
Executive	8	8	8	51,400-100,700	64,181
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	15	15	15	16,955-58,562	35,601
Technical					
Social Science Support	2	2	2	13,568-62,028	39,166
Administrative Support					
Clerical	4	4	4	13,887-34,086	25,899
Secretarial	5	5	5	13,569-34,304	25,954
Other	-	-	1		

Note: The person year column displays the forecast distribution of the authorized person years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 31, 1986. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 7: Total Cost of Program for 1987-88 ($000)

	Main Estimates 1987-88	Add * Other Cost	Estimated Total Program Cost 1987-88	1986-87
War Veterans Allowance Board	1,785	135	1,920	1,791

* Other costs of $135,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	95
• cheque issue and other accounting services received without charge from Supply and Services	1
• employee benefit covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat	39

Pension Review Board Program

1987-88
Expenditure Plan

Table of Contents

Details of Spending Authorities

A. Authorities for 1987-88 -- Part II of the Estimates 4-4
B. Use of 1985-86 Authorities -- Volume II of the Public Accounts 4-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1987-88
   1. Highlights 4-6
   2. Summary of Financial Requirements 4-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 4-7
   2. Review of Financial Performance 4-7
C. Background
   1. Introduction 4-7
   2. Mandate 4-8
   3. Program Objective 4-8
   4. Program Description 4-8
   5. Program Organization for Delivery 4-8
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 4-8
   2. Update on Previously Reported Initiatives 4-9
E. Program Effectiveness 4-9
F. Performance Information and Resource Justification 4-10

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 4-11
   2. Personnel Requirements 4-12
   3. Net Cost of Program 4-13

Details of Spending Authorities

A. Authorities for 1987-88 -- Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1987-88 Main Estimates	1986-87 Main Estimates
	Pension Review Board		
15	Program expenditures	**1,190**	1,514
(S)	Contributions to employee benefit plans	**153**	186
	Total Program	**1,343**	1,700

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1987-88 Main Estimates
	Pension Review Board	
15	Pension Review Board - Program expenditures	**1,190,000**

Program by Activities

(thousands of dollars)	1987-88 Main Estimates				1986-87 Main Estimates
	Authorized person-years	Budgetary Operating	Capital	**Total**	
Pensions	24	1,341	2	**1,343**	1,700
1986-87 Authorized person-years	35				

B. Use of 1985-86 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for Use	**Actual Use**
	Pension Review Board			
15	Program expenditures	1,081,000	1,514,268	**1,407,027**
(S)	Contributions to employee benefit plans	128,000	141,000	**141,000**
	Total Program - Budgetary	1,209,000	1,655,268	**1,548,027**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1987-88

1. Highlights

During 1987-88, the Pension Review Board Program expects to accomplish the following:

- to hold hearings on 1,500 cases and to reduce the cases awaiting a hearing to 1,701 (see page 4-10); and
- to maintain the turnaround time of approximately two months from the date the case is heard to the date the decision is promulgated (see page 4-9).

2. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the Pension Review Board Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements by Activity ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87*	Change
Pensions	**1,343**	1,653	(310)
Authorized person-years	**24**	33	(9)

* at October 31, 1986

Explanation of Change: The financial requirements for 1987-88 are 19% or $310,000 lower than the 1986-87 forecast expenditures. This decrease is due primarily to the reduction of 10 person years, which previously had been approved for 1985-86 and 1986-87 only, to enable more appeals to be heard and provide necessary support staff.

B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Pension Review Board Program's performance during 1985-86 were:

- the approved resources of 35 person-years (which included an additional 10 person years through Supplementary Estimates) enabled the Board to reduce its number of outstanding cases awaiting a hearing from 1,355 cases to 1,051 cases, a drop of 304 cases or 22%, and also deal effectively with a higher level in the number of appeals being filed (see page 4-10); and

- the Board issued decisions on 75 appeals per person year compared to the 71 forecasted. This represents, for a second consecutive year, an increase in productivity as the Board issued decisions on 71 appeals per person year compared to the 60 forecasted for 1985-86.

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1985-86 Financial Performance ($000)

	1985-86		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	1,548	1,209	339
Person-years	35	25	10

Explanation of Change: The 1985-86 expenditures were $339,000 (28%) higher than the Main Estimates. The increase relates primarily to the approval in Supplementary Estimates for an additional 10 person years, to enable more appeals to be heard and provide necessary support staff.

C. Background

1. Introduction

The Pension Review Board, established in 1971 when major revisions were made in the Pension Act, is an independent agency of the federal government reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Board reviews and renders decisions in cases of appeals for disability pensions by veterans who are dissatisfied with final decisions of the Canadian Pension Commission.

2. Mandate

The Pension Review Board's mandate on matters of pension entitlement, amount of pension award and the interpretation of pension legislation comes from Sections 75 to 81 of the Pension Act.

3. Program Objective

The objective of the Pension Review Board Program is to ensure that eligible ex-members of the Armed Forces, of the RCMP and certain civilians and/or their respective dependants receive the full benefits of the Pension Act and related statutes.

4. Program Description

The Pension Review Board is the final tribunal for pension claims under the Pension Act and related statutes and, provides interpretations of the Pension Act.

The procedures followed by the Board in the preparation for the conduct of hearings are informal. Proceedings are non-adversarial and the Board is not permitted to hear oral evidence. It does, however, exercise wide latitude in accepting documentary evidence. Hearings are conducted in both official languages.

5. Program Organization for Delivery

The Board consists of a Chairman, a Deputy Chairman and nine members, six of whom are ad hoc appointments. According to legislation, the Pension Review Board sits and hears appeals in such places in Canada as may be designated by order of the Governor in Council. The Executive Director and related support staff are responsible for providing services in the legal support, secretarial, records management, clerical, financial, personnel and administration fields. The Legal Advisor is responsible for the quality control aspect of decisions, the issuance of the Pension Review Board Reports series, and legal advice to the Chairman and Board members.

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

Declines in the overall veteran population are forecast for the next several decades. The declining veteran population will ultimately result in a decreasing requirement for resources for the Pension Review Board Program. This reduction will be partially offset due to the increasing numbers of veterans' survivors becoming eligible for pensions as a result of legislative changes in the provision of pension benefits. An additional offsetting factor will be the increasing number of pension applications from ex-Regular Forces members.

2. Update of Previously Reported Initiatives

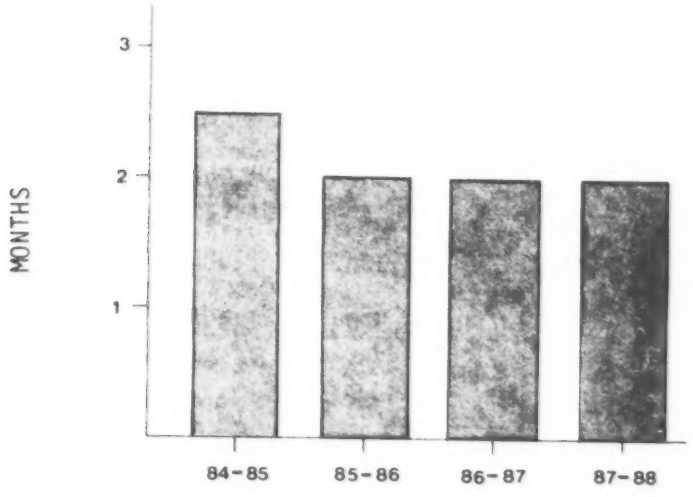
The Board reintroduced the "Pension Review Board Reports" which were last published in 1979. These reports which are available free of charge are records of particularly significant or precedent-making decisions of the Pension Review Board.

The approved resource levels as for 1985 enabled the Board to maintain the turnaround time of approximately two months from the date the case is heard to the date the decision is promulgated.

E. Program Effectiveness

Effective delivery of benefits to the Board's client population has been identified as the most appropriate indicator of program effectiveness, and is defined as the average time, in months, measured from the date the case is heard by the Board to the date the decision is issued. Figure 3 illustrates performance in this area.

Figure 3: Average Time to Issue a Decision



It should be noted that the hearing of an appeal and the issuing of a decision is the culmination of a process which begins some 6-7 months earlier with the initial registration of an appeal with the Board. This processing time, which is quite variable, is beyond the control of the Board since it is during this period that the veteran or his representative prepares his case, including the accumulation of new evidence.

F. Performance Information and Resource Justification

The caseload handled by the Pension Review Board is largely determined by the number of decisions rendered by the Canadian Pension Commission's Assessment and Entitlement Boards. By experience, it has been demonstrated that a large percentage of eligible ex-members of the armed forces and RCMP, certain civilians and/or their respective dependants who are dissatisfied with the decision of the Commission elect to have their cases appealed to the Board. The Board must accept all appeals, hear cases and render decisions. Figure 4 presents actual and projected information on appeal workload for the period 1984-85 to 1987-88.

Figure 4: Appeal Workload

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87	Actual 1985-86	Actual 1984-85
Appeals awaiting hearing at beginning of year	901	1,051	1,355	1,278
Appeals received during the period	2,300	2,300	2,197	1,694
Hearings held	1,500	2,450	2,457	1,595
Appeals remaining outstanding at year end	1,701	901	1,051*	1,355

*reflects 44 withdrawals

Noting the increase in appeal workload, it would appear that a change in attitude of the veteran population has taken place with respect to the full appeal process. More and more veterans are availing themselves of the appeal procedure allowed under the Pension Act after a decision by the Canadian Pension Commission has been handed down. This, combined with the fact that the Canadian Pension Commission has significantly increased its ouput of decisions, has resulted in an increase in the number of appeals being made to the Board.

The performance measurement system identifies the resource levels required to efficiently and effectively conduct the Board's activities. The indicators used are the number of appeals filed, number of hearings held, number of decisions issued and turnaround time.

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 5: Details of Financial Requirements by Object ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87	Actual 1985-86
Personnel			
Salaries and wages	**1,022**	1,342	1,288
Contributions to employee benefit plans	**153**	186	140
Goods and Services			
Transportation and communications	**68**	56	55
Information	**10**	2	1
Professional and special services	**29**	15	28
Rentals	**35**	28	12
Purchased repairs and upkeep	**3**	2	2
Utilities, materials and supplies	**21**	19	16
Total operating	**1,341**	1,650	1,542
Capital	**2**	3	6
	1,343	1,653	1,548

2. Personnel Requirements

Figure 6: Details of Personnel Requirements

	Authorized Person-Years *			Current Salary Range	1987-88 Average Salary Provision
	87-88	86-87	85-86		
Management					
Executive	7	11	11	51,400-100,700	68,200
Scientific and Professional					
Law	1	1	1	23,562-92,800	49,610
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	2	2	2	16,955-58,562	44,437
Administrative Support					
Clerical	10	13	13	13,887-34,086	24,819
Secretarial	4	8	8	13,569-34,304	22,584

* Includes approved Supplementary Estimates

Note: The person year column displays the forecast distribution of the authorized person years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 31, 1986. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person years for the occupational group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 7: Total Cost of Program for 1987-88 ($000)

	Main Estimates 1987-88	Add* Other Cost	Estimated Total Program Cost 1987-88	1986-87
Pension Review Board Program	1,343	143	**1,486**	1,852

* Other costs of $143,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	115
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat	28

Canadian Pension Commission Program

1987-88
Expenditure Plan

Table of Contents

Details of Spending Authorities

A. Authorities for 1987-88 -- Part II of the Estimates 5-4
B. Use of 1985-86 Authorities -- Volume II of the Public Accounts 5-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1987-88
   1. Highlights 5-6
   2. Summary of Financial Requirements 5-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 5-8
   2. Review of Financial Performance 5-8
C. Background
   1. Introduction 5-9
   2. Mandate 5-9
   3. Program Objective 5-9
   4. Program Description 5-9
   5. Program Organization for Delivery 5-9
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 5-12
   2. Update on Previously Reported Initiatives 5-12
E. Program Effectiveness 5-13
F. Performance Information and Resource Justification 5-13

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 5-16
   2. Personnel Requirements 5-17
   3. Net Cost of Program 5-18

Details of Spending Authorities

A. Authorities for 1987-88 -- Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1987-88 Main Estimates	1986-87 Main Estimates*
	Canadian Pension Commission Program		
20	Program expenditures	**3,367**	3,339
(S)	Contributions to employee benefit plans	**371**	340
	Total Program	**3,738**	3,679

* Expenditures have been restated to reflect revisions to organizational and reporting structures which become effective in 1987-88.

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1987-88 Main Estimates
	Canadian Pension Commission	
20	Canadian Pension Commission - Program expenditures	**3,367,000**

Program by Activities

(thousands of dollars)	1987-88 Main Estimates				1986-87 Main Estimates*
	Authorized person-years	Budgetary		**Total**	
		Operating	Capital		
Pensions	57	3,727	11	**3,738**	3,679
1986-87 Authorized person-years	57				

* Expenditures have been restated to reflect revisions to organizational and reporting structures which become effective in 1987-88.

B. Use of 1985-86 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote (dollars)		Main Estimates	Total Available for use	**Actual Use**
	Canadian Pension Commission Program			
20	Program expenditures	2,900,960	2,900,960	**2,593,000**
(S)	Contributions to employee benefit plans	357,075	357,075	**357,075**
	Total Program - Budgetary	3,258,035	3,258,035	**2,950,075**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1987-88

1. Highlights

During 1987-88, the Program's plans include the following:

- to render decisions on 9,500 new or revised pension applications and on 6,800 cases to its Entitlement and Assessment Boards (see page 5-15); and
- to achieve the following average turnaround times:
  - less than 14 days to render a decision on initial applications following receipt of application and supporting documentation from the Department.
  - less than 14 days to render a decision following a hearing at the Assessment or Entitlement Board level.

2. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the Canadian Pension Commission Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented in Figure 1

Figure 1: Financial Summary by Activity ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast* 1986-87	Change
Pensions	**3,738**	3,378	360
Authorized person years	**57**	47	10

* Expenditures have been restated to reflect revisions to organizational and reporting structures which become effective in 1987-88. Forecast is for the period ended October 31, 1986.

Explanation of Change: The financial requirement for 1987-88 are 10.7% or $360,000 higher than the 1986-87 forecast expenditures. This increase is due primarily to:

	($000)
• inflation in salary cost as well as adjustments to salary costing	73
• 10 person year increase relating to staffing of positions previously vacant in 1986-87 due to staffing delays relating to organizational changes	300

Explanation of 1986-87 Forecasts: The 1986-87 forecast (which is based on information available to management as of October 31, 1986) is $301,000 or 8.2% lower than the 1986-87 Main Estimates of $3,679,000. The difference of $301,000 is due primarily to:

	($000)
• 10 person year decrease due to delays in staffing relating to organizational changes	300

B. Recent Performance

1. Highlights

In 1985-86, several factors caused the Commission to increase its productivity. The high profile of the Minister of Veterans Affairs, coupled with new benefits provided by Bill C-28, contributed to a dramatic increase in the workload of the Commission. The implementation of more streamlined adjudication procedures, the deployment of Commissioners to Vancouver and Ottawa and the employment of specialist advisors, enabled the Commission to cope with the increased workload. As a result, the Program accomplished the following:

- increased first level adjudications by 118% over the previous fiscal year (6,133 in 1984-85 to 13,383 in 1985-86) (see page 5-15); and
- increased Assessment and Entitlement Board decisions by 19% over the previous fiscal year (3,452 in 1984-85 to 4,113 in 1985-86) (see page 5-15).

With organizational changes, certain highlights relating to a number of accomplishments originally identified for the Canadian Pension Commission, are now being reported on in the Veterans Affairs Program.

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1985-86 Financial Performance ($000)

	1985-86*		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	2,950	3,258	(308)
Person years	47	57	(10)

* Expenditures have been restated to reflect revisions to organizational and reporting structures which become effective in 1987-88.

Explanation of Change: The difference between actual expenditures and the Main Estimates is due primarily to the following:

	($000)
• 10 person year decrease due to delays in staffing relating to organizational changes.	(300)

C. Background

1. Introduction

The Canadian Pension Commission Program consists of the Canadian Pension Commission which is an independent quasi-judicial agency reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs.

Together, the Commission, the Bureau of Pension Advocates the Pension Review Board and the Department of Veterans Affairs are involved in the processing of pension benefit applications. The Commission is specifically responsible for rendering decisions and holding Entitlement and Assessment boards on claims for disability pensions and associated benefits.

Organizational changes resulted in the transfer of the service delivery function to the Department of Veterans Affairs for 1987-88.

2. Mandate

The Commission's legal mandate is principally derived from Part I of the Pension Act which governs its role and structure.

3. Program Objective

The objective of the Canadian Pension Commission Program is to award disability pensions and associated benefits provided by the various statutory instruments under which it operates as compensation for disability or death related to military or other qualified service.

4. Program Description

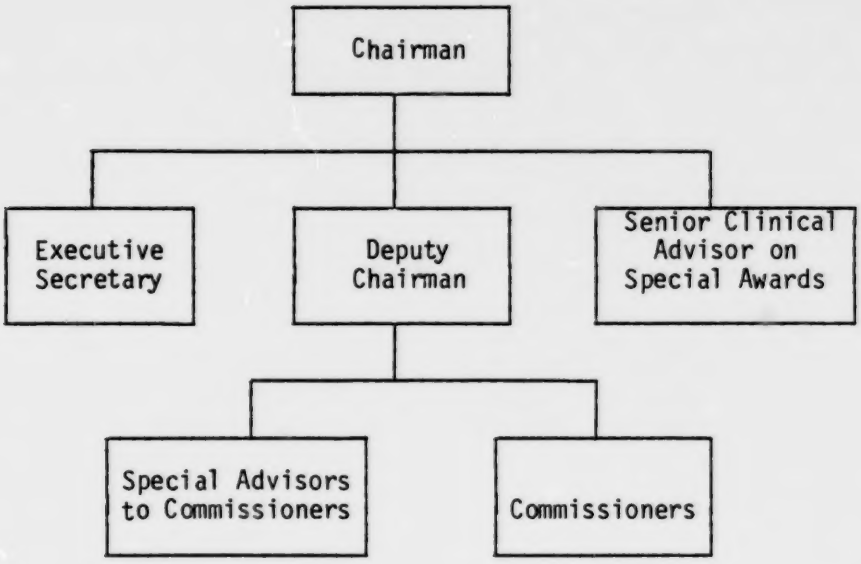
In the new organization the Canadian Pension Commission adjudicates and sets adjudicative policy under the Pension Act, the Compensation for Former Prisoners of War Act, RCMP Superannuation and Pension Continuation Acts, Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act and various other Acts, Orders and Regulations. The Program consists of one activity and is delivered through an organization as depicted in figure 3. For further detail on recent changes in the Program see page 1-2.

5. Program Organization for Delivery

Activity Structure: The Program consists of one activity called Pensions, formerly known as Pension Adjudication and Administration. The activity's functions are delivered through three sub-activities and these are described in figure 4 on page 5-11.

Organization Structure: The Commission consists of a Chairman, a Deputy Chairman, 12 Commissioners and 10 ad-hoc Commissioners as well as a Secretariat. Details of the organization, resources and functions are outlined in figure 3 and figure 4.

Figure 3: Organization and Resources ($000)



	1987-88 Main Estimates
Person Years	57
Operating Costs	$ 3,738

Figure 4: Program Sub-Activities

Sub-Activities	Description	Functions
Executive Direction (1 P/Y)	The Chairman is the Chief Executive Officer of the Commission appointed by Governor-in-Council and provides executive direction to the Commission.	• Provides executive direction to Program • Conducts liaison with other Executive Management Components in the Veterans Affairs Portfolio • Directs liaison with central agencies
Pensions (Adjudication) (23 P/Y's)	Composed of a Deputy Chairman, 12 Commissioners and 10 Ad-Hoc Commissioners who establish policy and perform adjudicative functions. All are Governor-in-Council appointees. Two Commissioners are deployed in each of Vancouver, Toronto and Montreal.	• First Decisions • Entitlement Board Decisions • Assessment Board Decisions • Ancillary Benefits Decisions • Assessment Reviews • Trust Fund Decisions
Planning Element Support (33 P/Y's)	Composed of a Secretariat (headed by an Executive Secretary) which provides support to policy and planning initiatives of management, co-ordinates the provision of Departmental finance, personnel and administrative services to the Commission and provides the Commissioners with secretarial support. Includes one Clinical Advisor and four Special Advisors who provide advice to the Commission on pension adjudication. Also includes the Secretaries to the Chairman, Deputy Chairman, Commission Counsel and Clinical Advisor.	• Advisory support to Executive Management and Pensions (adjudication) • Secretarial support to Commission • Policy and planning support • Typing of decisions • Reference support to Commission

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

The more significant environmental factors that affect this Program are:

Aging of Veterans and their Economic Standing: While the veteran population is forecast to decline over the next several decades, the number of veterans applying for disability pensions has increased at an average annual rate of 15% over the last five years. This increase is principally attributed to the increase in disability as veterans age, to reduced income as they reach retirement age and to renewed emphasis by the Commission on resolving cases where doubt exists in favour of the applicant. The declining veteran population will ultimately result in a decreasing requirement for resources for the Canadian Pension Commission Program. This reduction will be partially offset due to the increasing numbers of veterans' survivors becoming eligible for pensions as a result of legislative changes in the provision of pension benefits. An additional offsetting factor will be the increasing number of pension applications from ex-Regular Forces members.

Dependency on Workload: As a result of reorganization, the Commission's involvement in the Pension process has been limited to adjudication only. The Commission's workload is therefore dependent upon the other parties involved in the pension process (eg. Department of Veterans Affairs is responsible for preparation of medical and ancilliary benefit documentation before a claim can be presented to the Commission for adjudication).

2. Update on Previously Reported Initiatives

Ministerial TaskForce on Program Review (originally identified in 1986-87): In August 1985, the Minister of Veterans Affairs announced the planned transfer of service delivery functions of the Commission to the Department of Veterans Affairs. Since that time, there has been a total reorganization of the Canadian Pension Commission with a significant realignment of resources within the Commission and the Department of Veterans Affairs. For further details see page 1-2 and crosswalk on page 2-53.

Commissioners Pilot Project (originally identified in 1986-87): The final phases of this project will be completed by the end of 1987-88, at which time the Commission will have two commissioners deployed to each of Vancouver, Winnipeg, Toronto and Montreal. There are no significant additional costs to the program but there will be a measurable reduction in delays in adjudication of second level claims originating from the above areas.

As a reslt of organizational changes certain "Initiatives" previously reported are now updated under the Veterans Affairs Program.

E. Program Effectiveness

Criteria for measuring the effectiveness of the Canadian Pension Commission Program must be related to its basic objective which is to award disability pensions and associated benefits provided by the statutory instruments under which it operates. The Program's effectiveness can therefore be measured by the quantity and quality of the Commission's adjudications.

As a result of changes to the organization, three indicators of the Program's effectiveness have been developed for 1986-87. The Program's quantitative effectiveness can be measured by the number of decisions adjudicated (see details under Performance Information and Resource Justification) and the time taken to adjudicate a decision following receipt of the supporting documentation from other elements of the Portfolio. The Program's qualitative effectiveness can be measured by the number (%) of total claims adjudicated by the Commission which are eventually varied by the Pension Review Board.

F. Performance Information and Resource Justification

The Program's allocation of 57 professional and support person years is justified by its requirements to adjudicate claims. The complexity and scope of the legislation is described as follows:

Benefit Payments

Disability Pensions: Under the Pension Act, pensions may be paid to members or former members of the Armed Forces who are suffering a disability due to an injury or a disease or the aggravation of an injury or disease which was incurred during military service in wartime or which arose out of or was directly connected with military service in peacetime.

Disability pensions range from 1% to 100% and are paid in accordance with the extent of disability which is found to exist through medical examination. Medical examiners are guided as to the extent of a disability by a Table of Disabilities which, under the Pension Act, the Commission is required to prepare and maintain. For pensionable disabilities assessed at less than 5%, no monthly pension is payable but the pensioner is entitled to the appropriate single payment as provided in the Schedule of Rates.

The Civilian War Pensions and Allowances Act provides for similar benefits to certain civilians who served in organizations closely associated with the Canadian Armed Forces during World War II.

Survivors Pensions: Following the applicant's or pensioner's death, the surviving spouse and eligible children of a deceased pensioner may receive either a full or proportionate pension.

Some benefits are discretionary and the amounts may be altered based on the degree of dependency. Those benefits paid as a right to disability pensioners, spouses and children are not subject to any type of a means or income test and are adjusted annually on the 1st of January.

Compensation for Former Prisoners of War: Under the Compensation for Former Prisoners of War Act, veterans may receive compensation depending on the length of imprisonment and the country involved. A veteran may be eligible to receive between 10% and 50% of the 100% disability rate.

Other: A pensioner who is totally disabled and needs assistance to care for himself or herself may, in certain circumstances, be awarded an Attendance Allowance. The amount of the allowance is based on the degree of attendance needed but is limited to $820.80 monthly in 1987 ($788.47 monthly in 1986).

Pensioners who are amputees or who must wear special appliances or who require specially made clothing may receive an allowance to compensate for the special apparel. The maximum monthly allowance in 1987 is $92.99 ($89.33 in 1986).

When a pensioner is in receipt of a pension for disabilities assessed at 100% and is suffering an exceptional incapacity as a result, an additional monthly allowance in varying amounts may be awarded up to a maximum monthly amount of $656.64 in 1987 ($630.78 in 1986).

The Gallantry Gratuities and Annuities Order provides for the payment of an annuity if the recipient of an award for gallantry as listed in the Order is awarded a disability pension, War Veterans Allowance or an annuity under the Canadian Forces Superannuation Act.

Workload: The major elements of the Commission's workload are summarized in figure 5. The performance measurement system utilizes these elements as output indicators produced by a given person year.

Figure 5: Major Workload Elements

Component/Product	Estimate 1987-88 Workload	Forecast 1986-87 Workload	Actual 1985-86 Workload	Actual 1984-85 Workload
Adjudication				
First Decisions	9,500	8,800	13,383[1]	6,133
EB/AB* Decisions	6,800	6,686	4,113	3,452
Ancillary Benefits Decisions	5,500	5,300	6,719	5,633
Trust Fund Decisions	450	250	325	274
Adjudication Typing Support				
First Decisions	9,500	8,650	11,372	7,785
EB/AB Decisions[2]	2,000	800	1,353	2,661
Trust Fund Decisions[3]	450	-	325	-

* EB/AB - Entitlement Board/Assessment Board

Notes

1. The full impact of the passages of Bill C-28 late in fiscal year 1984-85 was felt in 1985-86. This is the most significant factor in explaining the increase in 1985-86 first decision workload. This new legislation provided greater benefits to veterans and their dependants and survivors the result of which was a significant increase in first level claims which had not been foreseen at the time of the 1985-86 Estimates.

2. Field Operations Branch of the Department is co-responsible for typing of EB/AB decisions.

3. New workload element for 1987-88.

As a result of organizational changes transferring the service delivery function to the Department of Veterans Affairs, certain information previously included is now under the Veterans Affairs Program.

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 6: Details of Financial Requirements by Object ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87*	Actual 1985-86*
Personnel			
Salaries and wages	**2,480**	2,301	1,990
Contributions to employee benefit plans	**371**	322	357
Goods and Services			
Transportation and Communications	**725**	607	500
Professional and special services	**45**	36	14
Rentals	**56**	53	47
Purchased repairs and upkeep	**9**	9	8
Utilities, materials and supplies	**41**	39	34
Total operating	**3,727**	3,367	2,950
Capital	**11**	11	-
	3,738	3,378	2,950

* Expenditures have been restated to reflect revisions to organizational and reporting structures which become effective in 1987-88.

2. Personnel Requirements

Figure 7: Details of Personnel Requirements

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1987-88 Average Salary Provision
	87-88	86-87*	85-86*		
Management					
Executive	24	24	24	51,400-100,700	63,223
Scientific and Professional					
Medicine	1	1	1	43,156-91,740	-
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	7	7	7	16,955-58,562	36,573
Administrative Support					
Clerical	3	3	3	13,887-34,086	24,875
Secretarial	22	22	22	13,569-34,304	22,305

* Expenditures have been restated to reflect revisions to organizational and reporting structures which become effective in 1987-88.

Note: The person year column displays the forecast distribution of the authorized person years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 31, 1986. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 8: Total Cost of Program for the Year 1987-88 ($000)

	Main Estimates 1987-88	Add * Other Cost	Estimated Total Program Cost 1987-88	1986-87
Canadian Pension Commission Program	3,738	249	**3,987**	4,526

* Other costs of $249,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	182
• cheque issue and other accounting services received without charge from Supply and Services	1
• employee benefit covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat	66

Bureau of Pensions Advocates Program

1987-88
Expenditure Plan

Table of Contents

Details of Spending Authorities

A. Authorities for 1987-88 -- Part II of the Estimates 6-4
B. Use of 1985-86 Authorities -- Volume II of the Public Accounts 6-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1987-88
   1. Highlights 6-6
   2. Summary of Financial Requirements 6-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 6-7
   2. Review of Financial Performance 6-8
C. Background
   1. Introduction 6-8
   2. Mandate 6-8
   3. Program Objective 6-9
   4. Program Description 6-9
   5. Program Organization for Delivery 6-9
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 6-10
E. Program Effectiveness 6-10
F. Performance Information and Resource Justification 6-12

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 6-15
   2. Personnel Requirements 6-16
   3. Net Cost of Program 6-17

Details of Spending Authorities

A. Authorities for 1987-88 - Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1987-88 Main Estimates	1986-87 Main Estimates
	Bureau of Pensions Advocates		
25	Program expenditures	**4,852**	4,906
(S)	Contributions to employee benefit plans	**678**	645
	Total Program	**5,530**	5,551

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1987-88 Main Estimates
	Bureau of Pensions Advocates	
25	Bureau of Pensions Advocates - Program expenditures	**4,852,000**

Program by Activities

(thousands of dollars)	1987-88 Main Estimates				1986-87 Main Estimates
	Authorized person-years	Budgetary Operating	Capital	**Total**	
Pensions	122	5,508	22	**5,530**	5,551
1986-87 Authorized person-years	135				

B. Use of 1985-86 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for use	**Actual Use**
	Bureau of Pensions Advocates Program			
25	Program expenditures	4,329,000	5,061,000	**4,789,353**
(S)	Contributions to employee benefit plans	570,000	629,000	**629,000**
	Total Program - Budgetary	4,899,000	5,690,000	**5,418,353**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1987-88

1. Highlights

During 1987-88, the Bureau's plans include the following:

- to represent 14,000 applicants for pension with claims and appeals to the Canadian Pension Commission (see page 6-14);
- to counsel 8,000 applicants with respect to the application of the Pension Act for cases where no claim is made (see page 6-14);
- to represent 1,900 applicants with appeals to the War Veterans Allowance Board and Pension Review Board (see page 6-14); and
- to maintain established average response times for research, preparation and presentation of pension applications and appeals throughout 1987-88 (see page 6-11).

2. Summary of Financial Requirements

Actual and forecast resource requirements for the Bureau of Pensions Advocates are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements by Activity ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87*	Change
Pensions	**5,530**	5,397	133
Authorized person-years	**122**	135	(13)

* at October 31, 1986

Explanation of Change: The financial requirements for 1987-88 are 2% or $133,000 higher than the 1986-87 forecast expenditures. This increase is due primarily to the following items:

	(000's)
• increases in salaries due to inflation and adjustments to salary costing	421
• transfer of common services from the Veterans Affairs program	70
• transfer of 11 person-years from the Veterans Affairs program to handle workload	399
• reduction of 21 person-years which previously had been approved for 1985-86 and 1986-87 only, to clear the immediate problem of backlog	(817)

B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Program's performance during 1985-86 were:

- The Bureau represented 13,950 applicants for pensions and submitted claims and appeals on their behalf. An additional 6,513 applicants received counselling relating to pension entitlement for cases where no claim or appeal could be made.
- The following average response times were achieved in 1985-86 (see page 6-11):
  - 5.1 months to research, prepare, and submit an initial application to the Canadian Pension Commission plus 2 months required to receive the veteran's war service documentation;
  - 5.5 months to research, prepare, and certify as ready to be heard, an appeal to an Entitlement or Assessment Board of the Canadian Pension Commission; and
  - 6.1 months to research, prepare and present an appeal for hearing before the Pension Review Board.

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1985-86 Financial Performance ($000)

	1985-86		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	5,418	4,899	**519**
Authorized person-years	137	118	**19**

Explanation of Change: The 1985-86 expenditures were $519,000 or 10.6% higher than the Main Estimates. This was due to the following items:

	($000)
• through Supplementary Estimates, an increase of 21 person-years to clear the immediate backlog problem of pension cases	817
• lapse in salary and related costs due to staffing delays associated with vacant positions and participation in a cost sharing agreement with the Public Service Commission under the National Indigenous Development Program	(298)

C. Background

1. Introduction

The Bureau of Pensions Advocates Program was established in 1971 when major revisions were made in the Pension Act. It is an independant agency of the federal government reporting to the Minister of Veterans Affairs. The Bureau provides free legal aid in cases where applications or appeals are made to either the Canadian Pension Commission, the Pension Review Board or the War Veterans Allowance Board.

2. Mandate

The legal mandate for the Program is set out in Part II of the Pension Act. The legislation specifically prescribes the duties as: counselling applicants with respect to the application of the Pension Act and related statutes and orders; assisting applicants in the preparation and submission of applications; and arranging for applicants to be

represented by a pensions advocate at hearings held under the Act. The War Veterans Allowance Act allows the Bureau to represent applicants in the matter of an appeal to the War Veterans Allowance Board.

3. Program Objective

To ensure that persons seeking to establish claims under the Pension Act and related statutes or an appeal under the War Veterans Allowance Act have access to an independent professional legal service providing a solicitor-client relationship.

4. Program Description

The Bureau provides legal aid to persons seeking to establish claims under the Pension Act R.S., c.207, s.1, and allied statutes and orders or an appeal to the War Veterans Allowance Board. This service is provided by professional advocates and support staff located in 19 cities throughout Canada. The Bureau must accept all requests for assistance from eligible veterans or dependants of deceased veterans . The services of the Bureau are free, but applicants may employ a private lawyer at their own expense or be represented by a service officer of an accredited veterans' organization.

5. Program Organization for Delivery

The Bureau of Pensions Advocates is under the direction of a Chief Pensions Advocate appointed by the Governor in Council. The Bureau is divided into two responsibility areas:

- the Deputy Chief Pensions Advocate heads the operational area which researches, prepares, and presents claims to the various adjudicating bodies in the Pensions Program; this includes the 17 District Pensions Advocates and their support staff, as well as Area Advocates and their support staff at Head Office who present appeals to the Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board; and

- the Director, Finance, Personnel and Administration and his staff who provide the necessary administrative support to all sections of the Bureau.

The Bureau has a decentralized organization to provide its services. There are 17 district offices and 2 sub-offices in larger centres across Canada with 17 district pensions advocates. In addition, advocates travel to other locations in their districts and interview applicants in their homes when required.

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

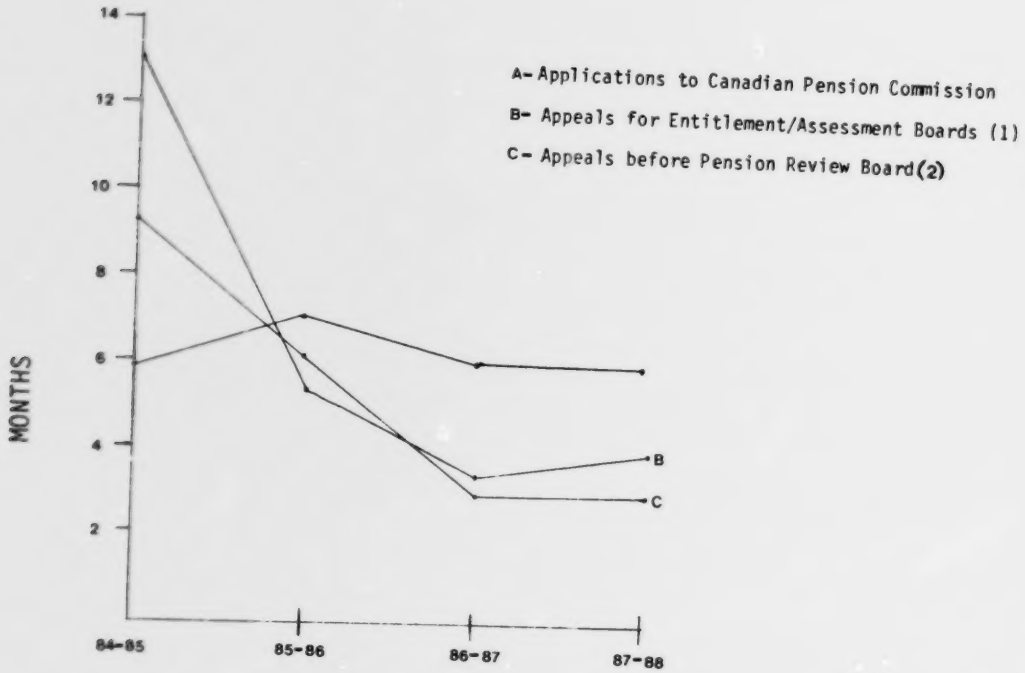
The provision of legal services to applicants for disability pensions and allowances is carried out at three levels within this program. Initially, the applicant's claim is documented in a first application for pension which is submitted to members of the Canadian Pension Commission for adjudication.

Throughout the whole process the Bureau's performance is dependent upon a number of factors. Among these are such things as: the timeliness and availability of various types of information from such sources as the Department of National Defence and the Department of Veterans Affairs; the scheduling and geographical distribution of hearings by the Canadian Pension Commission or the Pension Review Board; changes brought on by a decline in the veteran population which often results in further applications from surviving spouses, changes in economic conditions and financial standards, the availability of other health and social assistance programs, and the onset of new or aggravation of existing disabilities due to aging. For 1987-88, these factors will likely result in moderate increases to the number of applicants for pension claims and appeals.

E. Program Effectiveness

The objective of the Bureau is to provide professional Legal Aid Services to persons seeking to establish claims or appeals under the Pension Act and related statutes. One measure of how well the Bureau achieves this objective is evaluated by direct measurement of the time required to prepare an application for pension or an appeal. It should be noted that Figure 3 (Turnaround Time) also includes the time taken by private doctors, hospitals and witnesses to respond to Bureau requests for information.

Figure 3: Turnaround Time(3)



Notes:

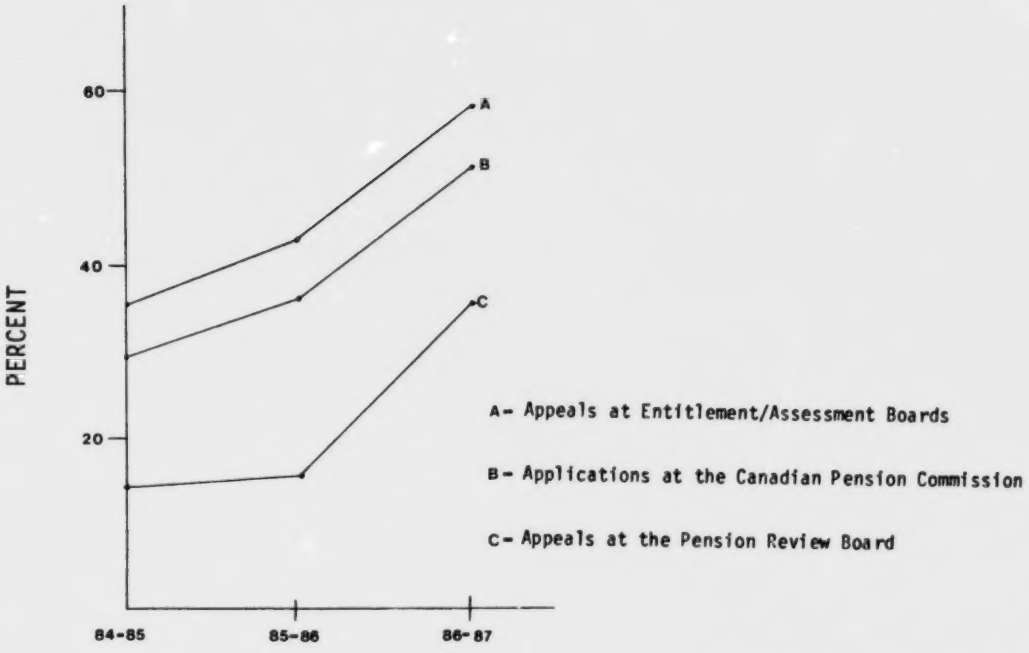
(1) the decrease from 1984-85 to 1985-86 in appeals for Entitlement/ Assessment Boards was due mainly to the Bureau's assumption of responsibility for preparing supporting documentation (statement of case) for its Entitlement Appeals.

(2) the decrease from 1984-85 to 1985-86 in appeals before the Pension Review Board was due mainly to the hiring of additional staff which resulted in more cases being heard and backlog being reduced.

(3) First applications are recorded from the date the veterans asks the Advocate to initiate the claim to the date the Advocate submits the claim to the Canadian Pension Commission; Entitlement/Assessment Board Appeals are recorded from the date the veteran requests a hearing to the date the Bureau submits a Notice of Readiness to proceed to the Canadian Pension Commission; and Pension Review Board Appeals are recorded from the date the veteran asks the District Pensions Advocate to commence appeal proceedings to the date the Head Office Area Advocate prepares and lists the case for a Pension Review Board hearing.

The Bureau also measures effectiveness by noting the degree to which applications and appeals are successful. Figure 4 reflects the success rates obtained by the Bureau.

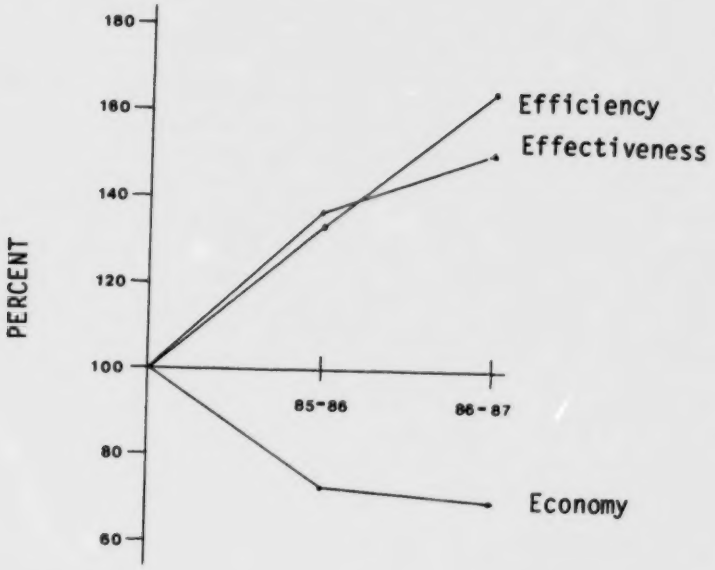
Figure 4: Success Rate



F. Performance Information and Resource Justification

Performance measures used by the Bureau focus on efficiency, effectiveness and economy. Effectiveness has been discussed in terms of turnaround times and success rates. Efficiency is measured in terms of staff utilization based on the relationship between key workload determinants and unit cost standards. Economy is presented in terms of current dollar cost/case. Figure 5 displays overall trends to date for these three measures, beginning with 1984-85 as the base year. Further information on efficiency considerations is provided on pages 6-13 and 6-14.

Figure 5: Performance Data



Base year standard is fiscal year 1984-85

The Bureau determines its resource requirements and allocates these resources to its district offices by relating the volume of four key types of work to unit-cost standards in terms of hours per case. These standards were determined by a means of regression analysis and include weighted allowances for training and annual/sick leave. The standards used in these Estimates were established for the base year 1984-85 and are based on the assumption that the relative volume and mix of the four types of work would remain constant. A second assumption was made that the average time required to prepare each case would equal the standard value notwithstanding differences in the complexity of individual cases. The third assumption is that the Department of Veterans Affairs will continue to provide this program with common administrative services at no cost.

Resource requirements for head office executive and planning element support personnel were structurally determined by role specialization.

The four key workload determinants used in the Expenditure Plan are the number of first applications for pension submitted to the Canadian Pension Commission for adjudication, the number of Entitlement/Assessment Board appeals prepared by the advocates and certified by them as ready to be presented for hearings, the number of clients who receive legal counselling for cases where no claim or appeal can be made, and the number of appeals prepared by Head Office Advocates and presented before the Pension Review Board or the War Veterans Allowance Board.

Figure 6 shows the relationship between workload factors and resource levels.

Figure 6: Resource Levels

	Unit Cost Standard Base Year 1984-85 (hours per case)	Actual Measure-ment 1985-86 (hours per case)	Target Standard for 1987-88 (hours per case)	Workload Volume	Resource Level (PY)
Applications to Canadian Pension Commission	19.3	13.2	11.2	8,000	45.9
Entitlement/ Assessment Board Appeal Certified	23.0	15.8	13.4	6,000	41.1
Counselling	5.3	3.6	2.6	8,000	11.0
Appeal before Pension Review Board or War Veterans Allowance Board	29.8	22.5	16.4	1,900	16.0
Executive and Planning Element Support (Person-Years)	8.5	N/A	N/A	N/A	8.0
					122.0

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Programs Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 7: Details of Financial Requirements by Object ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87	Actual 1985-86
Personnel			
Salaries and Wages	4,526	4,435	4,390
Contributions to employee benefit plans	678	645	629
Goods and services			
Transportation and communication	201	184	202
Professional and special services	70	101	126
Rentals	3	1	3
Purchased repairs and upkeep	8	1	11
Utilities, materials and supplies	22	8	7
Total operating	5,508	5,375	5,368
Capital	22	22	50
	5,530	5,397	5,418

2. Personnel Requirements

Figure 8: Details of Personnel Requirements

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1987-88 Average Salary Provision
	87-88	86-87	85-86		
Management					
Executive	1	1	1	51,400 - 100,700	
Scientific and Professional					
Law	42	47	49	23,562 - 92,800	51,382
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	3	3	3	16,955 - 58,562	39,098
Program Administration	19	19	19	14,939 - 62,268	33,024
Administrative Support					
Clerical	14	15	13	13,887 - 34,086	23,711
Secretarial	43	50	54	13,569 - 34,304	23,401

Note: The person year column displays the forecast distribution of the authorized person years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 31, 1986. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 9: Total Cost of Program for 1987-88 ($000)

	Main Estimates 1987-88	Add Other Cost	Estimated Total Program Cost 1987-88	1986-87
Bureau of Pensions Advocates	5,530	506	**6,036**	6,058

Other costs of $506,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	363
• cheque issue and other accounting services received without charge from Supply and Services	1
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat	142

Affaires des anciens combattants Canada

Budget des dépenses 1987-1988

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1987

En vente au Canada par l'entremise de nos

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du:

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Ottawa, (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1988-III-49 au Canada: $14.00

ISBN 0-660-53701-x à l'étranger: $16.80

Prix sujet à changement sans préavis

Tous droits réservés. On ne peut reproduire aucune partie du présent ouvrage, sous quelque forme ou par quelque procédé que ce soit (électronique, mécanique, photographique) ni en faire un enregistrement sur support magnétique ou autre pour fins de dépistage ou après diffusion, sans autorisation écrite préalable des Services d'édition, Centre d'édition du gouvernement du Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9.

Budget des dépenses 1987-1988

Partie III

Affaires des anciens combattants Canada

Préface

Ce plan de dépenses est conçu pour servir de document de référence et c'est pourquoi il contient plusieurs niveaux de détails pour répondre aux différents besoins de ses utilisateurs.

Il comprend six chapitres. Le premier présente un résumé du Portefeuille. Les cinq autres présentent le plan de dépenses de chaque programme du Portefeuille.

Les chapitres 2 à 6 commencent par les Autorisations de dépenser de la Partie II du Budget des dépenses et du Volume II des Comptes publics pour le Programme que l'on décrit. Cette formule a pour but d'assurer le lien avec les autres documents budgétaires et d'aider à évaluer le rendement financier du Programme au cours du dernier exercice.

Le plan de dépenses du Programme des Affaires des anciens combattants est divisé en trois sections. Chaque section fournit plus de détails que la précédente sur le Programme. La section I donne un aperçu du Programme et un résumé de ses plans et de son rendement actuels. Pour les personnes qui désirent plus de détails, la section II indique, pour chaque activité, les résultats prévus et d'autres renseignements essentiels sur le rendement qui justifient les ressources demandées. La section III fournit de plus amples renseignements sur les coûts et les ressources ainsi que des analyses spéciales qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

Les plans de dépenses du Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants, du Programme du Conseil de révision des pensions, du Programme de la Commission canadienne des pensions et du Programme du Bureau de services juridiques des pensions comprennent deux sections. La section I donne un aperçu détaillé du Programme, comprenant une description ainsi que des données de base, les objectifs du Programme et une perspective de planification. La section II fournit, sur les coûts et les dépenses par article, des renseignements additionnels qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

Ce document permettra au lecteur de trouver facilement les renseignements qu'il cherche. Une table des matières générale énumère les chapitres; en outre, une table des matières détaillée est fournie pour chaque programme. Pour les lecteurs qui veulent des renseignements de nature financière, le plan de dépenses du Portefeuille à la Partie I renvoie à la page du tableau des besoins financiers dans le plan de dépenses de chaque Programme. Lorsqu'il y a lieu, chacun de ces tableaux renvoie à son tour à des renseignements plus détaillés sur chacune des activités d'un programme.

Table des matières

Résumé du Portefeuille	1 - 1
Programme des Affaires des anciens combattants	2 - 1
Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants	3 - 1
Programme du Conseil de révision des pensions	4 - 1
Programme de la Commission canadienne des pensions	5 - 1
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	6 - 1

Résumé du Portefeuille

Rôles et attributions

En reconnaissance de la contribution unique des anciens combattants et de certains civils aux efforts de guerre et de maintien de la paix que le Canada a déployés durant les dernières décennies, le gouvernement canadien a instauré divers programmes d'aide spécialement conçus pour ces personnes. Les éléments suivants forment l'essence même des prestations d'aide accordées aux anciens combattants et à certains civils, à leurs survivants et aux personnes à leur charge:

- le programme des pensions, qui prévoit des indemnités à l'égard d'un décès ou d'une invalidité, quel que soit le revenu des bénéficiaires (dans quelques cas, cependant, l'octroi des prestations est discrétionnaire et fonction du revenu);

- le programme des soins liés à une invalidité ouvrant droit à pension qui comprend les soins médicaux à domicile; et la fourniture aux anciens combattants admissibles de services non assurés comprenant des articles tels que médicaments, lunettes, soins dans un établissement ministériel ou contractuel ou non contractuel;

- le programme de soutien du revenu, dans le cadre duquel une allocation et d'autres prestations sont versées aux anciens combattants, aux civils et aux personnes à charge admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis par ceux qui ont servi en temps de guerre;

- les services d'aide juridique offerts, à tous les niveaux de la procédure applicable aux pensions, aux requérants et aux bénéficiaires qui interjettent appel auprès de la Commission des allocations aux anciens combattants;

- un organisme auquel les requérants et les bénéficiaires d'allocations accordées en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, peuvent interjeter appel ou demander une révision;

- un processus d'appel pour les requérants ainsi que pour les bénéficiaires de pensions servant de tribunal qui rend des décisions finales au sujet des demandes de pension présentées en vertu de la Loi sur les pensions; et

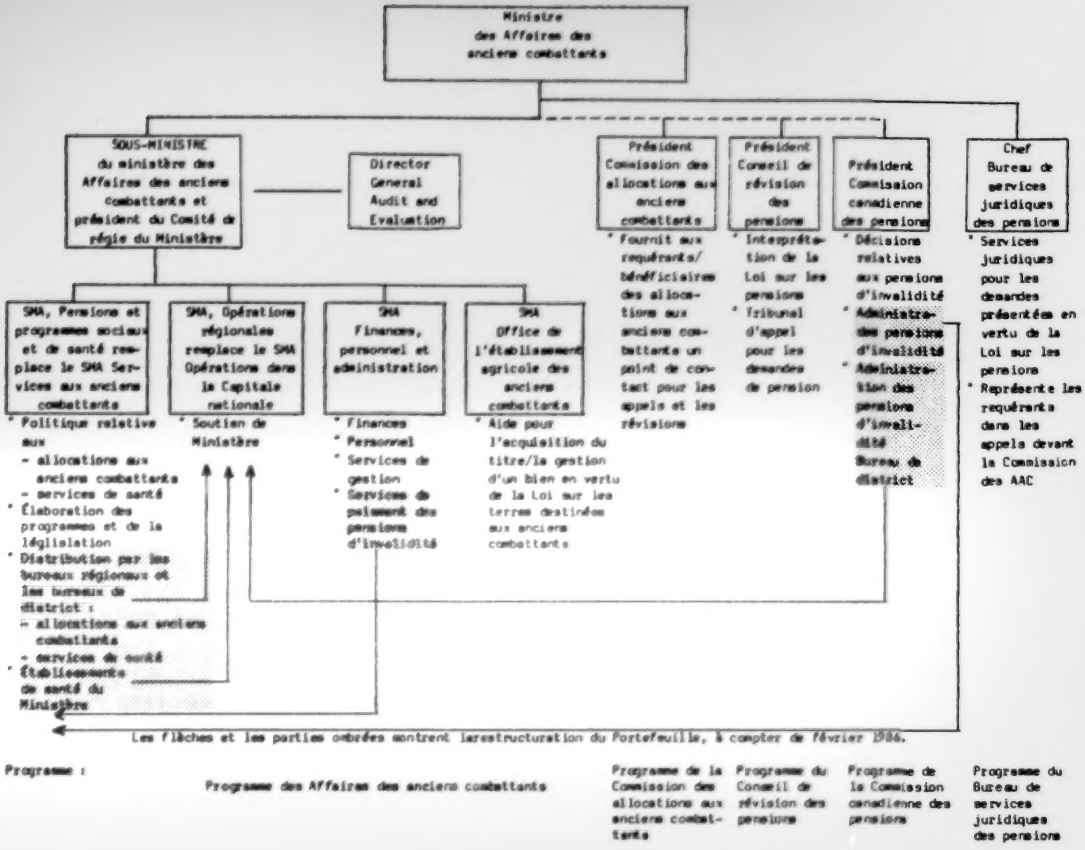
- une aide et des services aux anciens combattants qui se sont établis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants afin qu'ils puissent acquérir les titres des propriétés sur lesquelles ils se sont établis.

Organisation et programmes du Portfeuille

Le Portefeuille des Affaires des anciens combattants est dirigé par un ministre qui est comptable au Parlement du ministère des Affaires des anciens combattants et du Bureau de services juridiques des pensions. Le Ministre est également comptable au Parlement de la Commission canadienne des pensions, du Conseil de révision des pensions et de la Commission des allocations aux anciens combattants.

En 1985, un Groupe de travail ministériel a été chargé de l'examen des programmes. L'une des recommandations de ce Groupe de travail a mis en évidence l'importance de réunir en une seule unité organisationnelle la responsabilité de l'exécution des programmes. De plus, il a été suggéré que la fonction du soutien des pensions dans les régions, alors réalisée par la Commission canadienne des pensions, devrait aussi être fournie par un secteur à l'intérieur du Ministère. En réponse à cette suggestion, la structure du Portefeuille a été modifiée afin de fournir un point central pour la prestation du service au client. Le tableau 1 présente la structure du Portefeuille qui en résulte.

Tableau 1: Organigramme du Portefeuille des Affaires des anciens combattants



Le changement organisationnel exposé ci-dessus a nécessité une révision correspondante du cadre de planification opérationnelle (CPO) du Portefeuille. De plus, une restructuration a été faite dans les régions au niveau des bureaux de district. Des bureaux de district auparavant distincts, qui existaient pour divers programmes et parfois à des endroits différents, sont maintenant regroupés à un seul endroit dans chaque district.

Priorités du Portefeuille

Le Portefeuille continue d'accorder la plus haute priorité à la promptitude, à la générosité et à la courtoisie de son service aux clients. La recherche de l'excellence continue de porter sur les points suivants :

- fixer et respecter la norme réalisable la plus élevée pour la promptitude de la réponse (voir pages 2-9, 4-6, 5-6 et 6-6);
- adapter et améliorer les services, les communications et les méthodes de distribution afin de répondre aux besoins d'une clientèle âgée et, dans certains cas, gravement invalide (voir pages 2-9 et 5-12/13);
- établir et maintenir des systèmes d'information à la fine pointe du progrès afin de garantir l'exactitude des prévisions et l'efficacité du contrôle du processus (voir page 2-9); et
- simplifier et rationaliser les procédures afin de faciliter l'accès aux prestations et de maintenir l'efficience administrative (voir pages 2-9 et 5-12/13).

Plan de dépenses du Portefeuille

Le tableau 2 présente le plan de dépenses du Portefeuille.

Tableau 2 : Plan de dépenses du Portefeuille par Programme (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Différence $	Différence %	Pour détails voir page
Budgétaire					
Programme des Affaires des anciens combattants	**1,636,420**	1,590,189	46,231	2.9	2-10
Programme de la Commission des Allocation aux anciens combattants	**1,785**	1,628	157	9.6	3-6
Programme du Conseil de révision des pensions	**1,343**	1,653	(310)	18.8	4-6
Programme de la Commission canadienne des pensions	**3,738**	3,378	360	9.0	5-6
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	**5,530**	5,397	133	2.5	6-6
	1,648,816	1,602,245	46,571	2.9	
Non budgétaire					
Remboursement de prêts en vertu de la Loi sur l'établissement agricole des anciens combattants	**(19,600)**	(24,900)	5,300	21.2	2-41

* Les dépenses ont été exposées de nouveau afin d'indiquer la mise en oeuvre d'un cadre de plan opérationnel révisé en 1987-1988 (voir page 1-3 et le tableau de concordance de la page 2-59).

Le tableau 3 présente le plan de dépenses du Portefeuille pour 1987-1988, fondé sur la structure des activité.

Tableau 3 : 1987-88 Plan de dépenses du Portefeuille par activité (en milliers de dollars)

	Pensions	Soutien financier	Service sociaux et de santé	Gestion des contrats immobiliers	Administration du Ministère
Programmes des Affaires des anciens combattants	823,693	437,139	341,157	5,576	28,855
Programme de la Commission des Allocations aux anciens combattants		1,785			
Programme du conseil de révision des pensions	1,343				
Programme de la Commission canadienne des pensions	3,738				
Programme du Bureau de services juridique des pensions	5,530				
	834,304	438,924	341,157	5,576	28,855

Principales Procédures

Pour le Portefeuille, les quatre principales procédures applicables à la distribution des services et des prestations se trouvent décrites ci-après.

Procédure applicable aux pensions : Ensemble, le Bureau de services juridiques des pensions, la Commission canadienne des pensions, le Conseil de révision des pensions et le ministère des Affaires des anciens combattants s'occupent du traitement des demandes de pension. Au stade initial, tout ancien membre des forces armées, certains civils ou leurs conjoints survivants respectifs ou d'autres personnes qui croient avoir le droit de demander une prestation peuvent présenter une demande à la Commission canadienne des pensions. Après les demandes initiales, il y a un certain nombre d'étapes au cours desquelles un requérant peut présenter d'autres preuves pour appuyer sa réclamation. D'autres renseignements sur la réalisation du service et les ressources connexes se trouvent à la page 2-26.

Procédure applicable aux allocations aux anciens combattants: Le projet de loi C-39, approuvé par le Parlement en 1984, apporta des modifications importantes à la structure des décisions et des appels qui régissent le fonctionnement du Programme des allocations aux anciens combattants et des allocations de guerre pour les civils. Les Autorités régionales des allocations aux anciens combattants (ARA) ont été abolies à compter du 1er octobre 1984 et remplacées par une structure plus efficiente et plus adaptée en matière de décision. De plus, les directeurs généraux régionaux, d'Affaires des anciens combattants Canada, sont devenus le premier palier de révision pour les appelants qui ne sont pas satisfaits des décisions initiales. Pour améliorer le traitement des appels, le Bureau de services juridiques des pensions est maintenant autorisé à représenter les appelants lors des auditions tenues par la Commission des allocations aux anciens combattants. Le 1er avril 1986, la Cour canadienne de l'impôt est devenue le palier final des appels portant sur des questions relatives à la définition de revenu.

Avec l'adoption du projet de loi C-39, qui a prescrit que l'allocation de guerre pour les civils serait payable comme si l'allocation aux anciens combattants s'appliquait, il suffit maintenant de faire référence aux allocations aux anciens combattants.

Comme le Ministère a instauré, en 1985, le concept des demandes par la poste, les clients remplissent maintenant les demandes directement et les envoient par la poste au bureau régional. Le personnel du bureau de district fournit un aide chaque fois que celle-ci est demandée par le client. D'autres renseignements sur la réalisation du service et les ressources connexes se trouvent à la page 2-33.

Procédure applicable aux prestations de soins de santé : La mise en oeuvre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants a permis qu'une procédure officielle de décision et d'appel en matière de soins de santé évolue au point de pouvoir être utilisée pour des décisions relatives à la plupart des prestations de soins de santé approuvées au niveau du district. La procédure fait une sélection des clients relativement aux risques liés à l'âge et à l'invalidité concernant la perte de l'indépendance fonctionnelle et elle fournit des plans de soins de santé adaptés d'une façon individuelle. La procédure nécessite la collaboration fédérale-provinciale afin de veiller à ce que les anciens combattants aient pleinement accès aux prestations provinciales (les provinces ont la responsabilité de la distribution des soins de santé) et d'assurer la coordination des services parmi les organismes en cause. Cette procédure existe dans tout le pays à divers degrés de mise en oeuvre et elle sera pleinement appliquée au cours de 1987-1988. D'autres renseignements sur la réalisation du service et les ressources connexes se trouvent à la page 2-38.

Procédure applicable à la gestion des contrats immobiliers : L'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC) est chargé de fournir des services efficients et efficaces en matière d'administration des ententes conclues entre le Directeur des terres destinées aux anciens combattants et les anciens combattants. Il doit, entre autres, gérer les biens-fonds visés par ces ententes, jusqu'à ce que les anciens combattants, leurs héritiers, leurs légataires ou leurs représentants personnels acquièrent le titre de propriété. Au cours de l'an dernier, de récentes modifications de la Loi ont permis au conjoint d'être inclus dans le contrat de vente grâce à un addendum au contrat qui a diminué le besoin d'une homologation, et il en a résulté une économie substantielle pour la succession de l'ancien combattant décédé.

Dans la gestion des contrats immobiliers, l'OEAAC fournit aux anciens combattants établis en vertu de la Loi une aide dans des domaines tels que ceux du counselling, des évaluations des biens immobiliers, de la remise de garantie, des ventes partielles, de l'assurance-incendie, des taxes, des cas de succession, de l'octroi de subventions, de la conversion des hypothèques, des baux, des servitudes et droits de passage, des mines et minéraux, des expropriations, des ententes sur les lignes de démarcation, des conventions de construction et des établissements de façon continue. L'OEAAC fournit aussi des états de compte annuels et des états approximatifs des dettes et des paiements. D'autres renseignements sur la réalisation du service et les ressources connexes se trouvent à la page 2-45.

Programme des Affaires des anciens combattants

Plan de dépenses 1987-1988

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1987-1988 -- Partie du II Budget des dépenses 2-4

B. Emploi des autorisations en 1985-1986 -- Volume II des Comptes publics 2-7

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1987-1988
   1. Points saillants 2-8
   2. Sommaire des besoins financiers 2-10
B. Rendement récent
   1. Points saillants 2-12
   2. Examen des résultats financiers 2-13
C. Données de base
   1. Introduction 2-14
   2. Mandat 2-14
   3. Objectif du Programme 2-15
   4. Organisation du Programme en vue de son exécution 2-15
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 2-19
   2. Initiatives 2-21
   3. Etat des initiatives annoncées antérieurement 2-22
E. Efficacité du Programme 2-23

Section II
Analyse par activité

A. Pensions 2-26
B. Soutien financier 2-33
C. Services sociaux et de santé 2-38
D. Gestion des contrats immobiliers 2-45
E. Administration du Ministère 2-48

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par objet 2-51
   2. Besoins en personnel 2-52
   3. Paiements de transfert 2-54
   4. Recettes 2-55
   5. Coût net du Programme 2-56
B. Lois, règlements et décrets du conseil concernant le Programme des Affaires des anciens combattants 2-57
C. Tableau de concordance de la comptabilité 2-59

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1987-1988 -- Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits (en milliers de dollars)		Budget principal 1987-1988	Budget principal 1986-1987*
	Programme des Affaires des anciens combattants		
1	Dépenses de fonctionnement	**315,740**	294,776
5	Subventions et contributions	**1,302,914**	1,291,411
(S)	Ministre des Affaires des anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	**40**	40
(S)	Crédits de réadaptation et remboursements en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	**12**	102
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	**30**	30
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	**707**	707
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**16,977**	15,244
	Total du Programme	**1,636,420**	1,602,310

* Les dépenses ont été exposées de nouveau pour tenir compte des révisions des structures organisationnelles et hiérarchiques mises en oeuvre en 1987-1988 (voir page 1-3 et tableau de concordance à la page 2-59).

Crédits - Libellé et sommes demandés

Crédits	(en dollars)	Budget principal 1987-1988
	Programme des Affaires des anciens combattants	
1	Affaires des anciens combattants - Dépenses de fonctionnement; entretien de propriétés, y compris les dépenses afférentes à des travaux de génie, de recherches techniques et autres qui n'ajoutent aucune valeur tangible à la propriété immobilière, aux taxes, à l'assurance et au maintien des services publics; autorisation, sous réserve de l'approbation du gouverneur en conseil, d'effectuer des travaux de réparation nécessaires sur des propriétés construites en vertu de contrats particuliers à prix ferme et destinées aux anciens combattants, afin de corriger des défectuosités dont ni l'ancien combattant ni l'entrepreneur ne peuvent être tenus financièrement responsables ainsi que tout autre travail qui s'impose sur d'autres propriétés afin de sauvegarder l'intérêt que le Directeur y possède	**315,739,818**
5	Affaires des anciens combattants - Subventions inscrites au Budget et contributions, le montant inscrit à chacun des postes pouvant être modifié sous réserve de l'approbation du Conseil du Trésor.	**1,302,914,000**

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1987-1988					
		Budgétaire			Total	
	Années-personnes autorisées	Fonctionnement	Dépenses en capital	Paiements de transfert		Budget principal 1986-1987*
Pensions	387	18,014	64	805,615	**823,693**	806,571
Soutien financier	375	19,912	131	417,096	**437,139**	460,107
Services sociaux et de santé	2,334	258,988	1,219	80,950	**341,157**	300,705
Gestion des contrats immobiliers	140	5,550	24	2	**5,576**	6,287
Administration du Ministère	439	28,788	67	-	**28,855**	28,640
	3,675	331,252	1,505	1,303,663	**1,636,420**	1,602,310
Années-personnes autorisées 1986-1987	3,724					

* Les dépenses et les années-personnes ont été exposées de nouveau pour tenir compte des révisions des structures organisationnelles et hiérarchiques mises en oeuvre en 1987-1988 (voir page 1-3 et tableau de concordance à la page 2-59).

B. Emploi des autorisations en 1985-1986 - Volume II des Comptes publics*

Crédits (en dollars)	Budget principal	Total disponible	Utilisation réelle
Programme des Affaires des anciens combattants			
1 Dépenses de fonctionnement	274,172,640	287,914,332	280,075,871
5 Subventions et contributions	1,274,201,000	1,262,201,001	1,225,325,035
(S) Ministre des Affaires des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	42,400	39,530	39,530
(S) Crédits de réadaptation et remboursements, en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de geurre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	102,000	7,940	7,940
(S) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays (Loi de l'assurance des soldats de retour au pays)	63,000	43,968	43,968
(S) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	803,000	703,628	703,628
(S) Fonds pour la réserve pour prestations conditionnelles, Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	2,100,000	2,100,000	2,100,000
(S) Remboursements des montants inscrits aux recettes au cours des années précédentes		35,746	35,746
(S) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	14,960,925	16,531,925	16,531,925
(S) Réduction des avances de l'OEAAC	-	16,029	16,029
(S) Radiation d'actif productif	-	10,561	10,561
	18,071,325	19,489,327	19,489,327
Total du Programme - Budgétaire	1,566,444,965	1,569,604,660	1,524,890,193
Non budgétaire			
Prêts à la Caisse de la Loi sur terres destinées aux anciens combattants, conformément aux parties I, II et III de cette Loi modifiées par la Loi portant affectation de crédits relative au crédit L55, n° 3 (1970). Limite $605,000,000 (montant net)	-	411,670,391	(31,299,271)

* Les dépenses ont été exposées de nouveau pour tenir compte des révisions des structures organisationnelles et hiérarchiques mises en oeuvre en 1987-1988 (voir page 1-3 et tableau de concordance à la page 2-59).

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1987-1988

1. Points saillants

Au cours de 1987-1988, le Programme des Affaires des anciens combattants prévoit réaliser ce qui soit :

- la somme de $805,615,000 en paiements de prestations en vertu de la Loi sur les pensions et des lois et règlements connexes sera versée à 97,000 anciens combattants et à 43,000 personnes à charge (voir pages 2-27 et 2-30);

- la some de $406,415,000 sera versée directement à environ 74,000 clients comme soutien du revenu en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la Partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (voir page 2-36);

- la somme de $341,157,000 sera versée à des clients, ou en leur nom, pour des soins médicaux, pour les prestations du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, pour les frais d'administration nécessaires et pour les accords de cession des hôpitaux. De ce total, la somme de $34,754,000 se rapporte au Programme pour l'autonomie des anciens combattants afin de fournir des services à près de 24,000 anciens combattants âgés (voir page 2-41); et la somme de $43,400,000 se rapporte aux apports de capital pour les cessions d'hôpitaux (voir page 2-42); et la somme de $86,747,000 se rapporte aux paiements pour les lits réservés aux anciens combattants pour des soins dans les hôpitaux communautaires et les hôpitaux contractants (voir page 2-43); et

- des modifications apportées au système de distribution des prestations de l'allocation aux anciens combattants (AAC) seront mises en application le 1er avril 1987 pour assurer le transfert électronique des données de Santé et Bien-être social Canada et de Revenu Canada (Impôt) au Ministère. Ces modifications rapprocheront le Programme de son harmonisation avec le programme du supplément de revenu garanti administré par Santé et Bien-être social Canada (voir pages 2-22 et 2-37).

De plus, l'année 1987-1988 sera témoin d'une continuation de la modernisation du Programme des Affaires des anciens combattants, dans le cadre du mandat de changement donné par le Ministre. Les résultats pévus sont les suivants :

- une révision, une refonte et une amélioration des lois et règlements actuels afin d'assurer l'uniformité législative, de supprimer le chevauchement et de simplifier l'administration et la distribution des prestations et des services, tout en concentrant les efforts sur les besoins des clients (voir page 2-22);

- un service plus opportun, convenable et rentable aux anciens combattants grâce à la continuation et au progrès du regroupement et de l'intégration des bureaux de district (voir page 2-23);

- la poursuite de l'amélioration de l'efficience et de l'économie des services administratifs grâce à une réévaluation approfondie, à l'emploi des techniques modernes d'information et à une plus grande application de la mesure du rendement (voir pages 2-23, 2-31, 2-36 et 2-40);

- l'élargissement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants à tous les anciens combattants âgés à faible revenu qui ont servi sur un théâtre du guerre; c'est la quatrième phase qui doit débuter le 1er janvier 1988 (voir page 2-41);

- l'accent mis davantage sur la fourniture de services médicaux et dentaires aux anciens combattants qui vivent dans les endroits les plus isolés du pays (voir page 2-42); et

- la négociation d'ententes cadres avec les gouvernements provinciaux afin d'obtenir un accord sur le nombre et l'endroit dans les localité où se trouveront les lits de soins de longue durée réservés aux anciens combattants (voir page 2-22).

2. Sommaire des besoins financiers

Le tableau 1 ci-après indique les besoins financiers par activité du Programme des Affaires des anciens combattants pour l'année budgétaire et pour l'exercice financier en cours.

Tableau 1: Besoins financiers par activité (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987*	Différence	Détails à la page
Pensions	**823,693**	792,500	31,193	2-26
Soutien financier	**437,139**	461,412	(24,273)	2-33
Services sociaux et de santé	**341,157**	301,109	40,048	2-38
Gestion des contrats immobiliers	**5,576**	6,039	(463)	2-45
Administration du Ministère	**28,855**	29,129	(274)	2-48
	1,636,420	1,590,189	46,231	
Années-personnes	**3,675**	3,720	45	

* Les dépenses ont été exposées de nouveau pour tenir compte des révisions des structures organisationnelles et hiérarchiques mises en oeuvre en 1987-1988 (voir page 1-3 et tableau de concordance à la page 2-59).

Explication de la différence: Les besoins financiers en 1986-1987 sont d'environ 3 % ou 46 millions de dollars plus élevés que les dépenses prévues de 1986-1987. L'augmentation est attribuable surtout aux facteurs suivants :

	(en milliers de dollars)
• indexation annuelle des pensions sur l'indice des prix à la consommation (activité des Pensions - voir page 2-29);	32,000
• élargissement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (activité des Services sociaux et de santé - voir page 2-41);	17,000

- facteurs du volume et de l'inflation influant sur les services de santé (activité des Services sociaux et de santé - voir pages 2-20 et 2-42); 12,200

- contributions aux provinces respectives conformément aux accords de cession des hôpitaux du Ministère (actitivé des Services sociaux et de santé - voir page 2-42); 13,300

- diminution des besoins des Allocations aux anciens combattants et des Allocation de guerre pour les civils à cause d'une évolution pour le client vers un accès plus facile à d'autres sources de revenu (activité du Soutien financier - voir pages 2-20 et 2-36); (25,000)

- diminution de 11 années-perssones et des dépenses de fonctionnement connexes parce que la centralisation des fonctions de la Comptabilité de la Caisse et de la Gestion des biens se font plus vite que prévu (activité de la Gestion des contrats de propriété); et (400)

- autres articles, y compris la réduction de 38 années-personnes résultant du "Budget de mai 1985". (2,800)

Explication des prévisions de 1986-1987 : Les prévisions de 1986-1987 (au 30 octobre 1986) sont d'environ 12 millions de dollars ou de moins de 1 % inférieures au montant de 1.6 milliard de dollars indiqué dans le Budget des dépenses principal de 1986-1987 (Extraits de la Partie II du Budget des dépenses, page 2-4). La diminution de 12 millions de dollars provient des principaux articles de compensation suivants :

(en milliers de dollars)

- augmentation des traitements et salaires attribuable à des paiements rétroactifs visant les années précédentes, à des règlements de marchés dépassant les montants prévus dans le Budget des dépenses principal de 1986-1987 et à des paiements visant des règlements de rajustement de la péréquation 4,500

- augmentation inflationniste relative aux services de santé 10,000

- projections des paiements de pensions indiquant une diminution des besoins (15,000)

- diminution dans le Programme pour l'autonomie des anciens combattants à cause de dépenses par client moindres que prévues (3,400)

- montant prévu d'annulations de crédits se rattachant aux restrictions budgétaires (8,100)

B. Rendement récent

1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme en 1985-1986 ont été les suivants :

- la somme de $737,218,000 en paiements de prestations en vertu de la Loi sur les pensions et des lois et règlements connexes a été versée à environ 100,000 pensionnés et 44,000 personnes à charge (voir page 2-27);

- la somme de $453,906,000 a été versée à environ 84,00 clients en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la Partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (voir page 2-34);

- la somme de $253,099,000 a été versée à des clients, ou en leur nom, pour des soins médicaux, les prestations du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et les frais d'administration connexes et pour les accords de cession des hôpitaux. De ce total, la somme de $10,377,000 a été versée à 9,600 anciens combattants comme prestations du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (voir page 2-41); et la somme de $13,571,000 a été dépensée en apports de capital pour les hôpitaux (voir page 2-42); et la somme de $74,158,000 a été dépensée pour fournir des lits de soins de longue durée destinés aux anciens combattants qui se trouvent dans les établissements communautaires et les établissements contractants (voir page 2-43);

- des modifications ont été apportées à l'examen du revenu pour l'AAC/AGC et au calcul des prestations afin de rapprocher le Programme de l'harmonisation avec le Programme du supplément de revenu garanti administré par Santé et Bien-être social Canada. Certaines améliorations administratives ont aussi été mises en application, notamment une procédure de demande par la poste et un accès par téléphone sans frais d'appel pour les clients qui s'addressent aux bureaux régionaux (voir page 2-22);

- des modifications ont été faites à la Loi sur les AAC en portant à 18 ans la limite d'âge pour les enfants à charge et les orphelins, à compter du 1er mai 1986, au sujet du projet de loi C-100;

- un important examen interne des Programmes spéciaux du Ministère a été effectué (voir page 2-25);

- la poursuite de la refonte des lois actuelles afin d'assurer l'uniformité législative, de supprimer le chevauchement et de simplifier l'administration et le distribution des prestations et des services (voir page 2-21); et

- 3,144 comptes d'anciens combattants ont été remboursés en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, ce qui représente le recouvrement de $29,200,000 en capital et la perception de $10,577,988 en intérêts. Au 31 mars 1986, les comptes avaient diminué à 23,836 (voir page 2-45).

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Résultats financiers en 1985-1986 (en milliers de dollars)*

	1985-1986		
	Réel	Budget principal	**Différence**
Pensions	755,166	767,194	**(12,028)**
Soutien financier	481,068	494,074	**(13,006)**
Services sociaux et de santé	253,099	268,098	**(14,999)**
Gestion des contrats de propriété	8,654	9,109	**(455)**
Administration du Ministère	26,903	27,970	**(1,067)**
	1,524,890	1,566,445	**(41,555)**

* Les dépenses ont été exposées de nouveau pour tenir compte des révisions des structures organisationnelles et hiérarchiques mises en oeuvre en 1987-1988 (voir page 1-3 et tableau de concordance à la page 2-59).

Explication de la différence : Les dépenses réelles de 1985-1986 ont été d'environ 2.6 % ou 41 millions de dollars inférieures à celles indiquées dans le Budget des dépenses principal de 1985-1986. Cette diminution est attribuable aux principaux facteurs suivants :

	(en milliers de dollars)
• fluctuation de 1 % de la prévision du modèle des pensions (activité des Pensions)	(11,000)
• répercussions du projet de loi C-39 sur les AAC, du projet de loi C-26 de Santé et Bien-être social Canada et continuation de la tendance des diminutions du volume (activité du Soutien financier)	(12,600)

- coûts par bénéficiaire du Programme pour l'autonomie des anciens combattants qui ont été moindres que prévus (activité des Services sociaux et de santé) (3,400)

- un réaménagement des dépenses auquel on est parvenu grâce à des consultations entre le Ministère et les provinces relativement aux accords de cession des hôpitaux du Ministère (activité des Services sociaux et de santé) (19,600)

- relativement aux établissements du Ministère, des paiements de salaire rétroactifs pour 1985-1986 non faits avant 1986-1987 joints à un gel imposé par le Conseil du Trésor sur les dépenses discrétionnaires et à un écart dans les coûts estimatifs (activité des Services sociaux et de santé) (3,400)

- augmentation des besoins dans les services de santé attribuable à un plus fort volume et à des augmentations inflationnistes qui n'avaient pas été prévus (activité des Services sociaux et de santé) 13,800

C. Données de base

1. Introduction

Le Programme des Affaires des anciens combattants fait partie du secteur gouvernemental des dépenses en matière d'affaires sociales qui étudie les dépenses médicales, sociales et de soutien du revenu. Le Programme des Affaires des anciens combattants offre aux anciens combattants, aux personnes à leur charge et à leurs survivants une gamme de services, dont le versement de pensions, d'allocations et d'autres prestations, des services de conseil et l'autorisation de versements aux anciens combattants admissibles en vue de la fourniture de soins médicaux, chirurgicaux et dentaires. Le Programme fournit également des soins de longue durée et des appareils de prothèse; et il veille à ce que l'ancien combattant obtienne le titre de la propriété sur laquelle il s'est établi.

Des changements organisationnels ont résulté du fait que la fonction de réalisation des services relatifs aux pensions d'invalidité et aux prestations connexes a été transférée de la Commission canadienne des pensions au Programme des Affaires des anciens combattants en 1987-1988.

2. Mandat

La Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants, 26 autres lois du Parlement et 20 séries de règlements (énumérés à la Section III) et deux décrets du conseil constituent le mandat du Programme.

Rattaché à la Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants, le Règlement sur le traitement des anciens combattants régit les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires ainsi que la fourniture de prothèses. Le Règlement sur le soin des anciens combattants régit les soins de longue durée des anciens combattants admissibles dispensés dans leurs foyers ou, si nécessaire, dans un établissement communautaire, contractant ou ministériel.

La Loi sur les pensions, la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, Parties I à X, et la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre déterminent les conditions d'admissibilité permettant d'accorder les pensions et autres prestations comme indemnisation pour une invalidité ou un décès découlant d'un service militaire ou d'un autre service qui remplit les conditions requises.

La Loi sur les allocations aux anciens combattants et la Partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils précisent de les critères d'admissibilité aux allocations pour les anciens combattants, les personnes à leur charge et les autres personnes qui satisfont aux conditions requises.

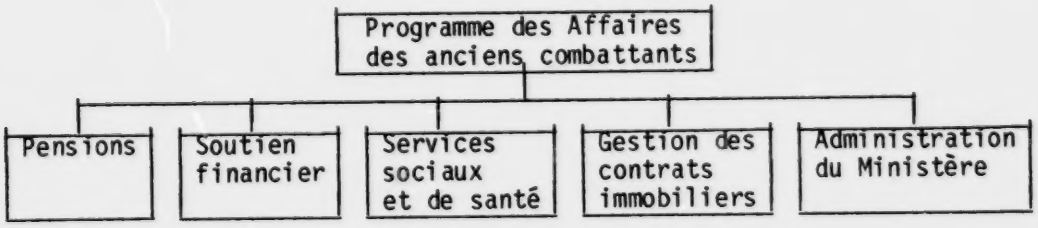
3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme des Affaires des anciens combattants est de fournir l'appui nécessaire au bien-être physique, mental, social et financier des anciens combattants, des personnes à leur charge ainsi que des autres personnes admissibles.

4. Organisation du Programme en vue de son exécution

Structure des activités : Comme l'indique le tableau 3, le Programme des Affaires des anciens combattants est réparti en cinq activités. Cette structure correspond à un récent changement des rôles et des responsabilités de l'organisation (voir page 1-3 et tableau de concordance à la page 2-59 pour plus de détails). Quatre de ces activités, les Pensions, le Soutien financier, les Services sociaux et de santé et la Gestion des contrats immobiliers, sont entièrement consacrées à la réalisation de l'objectif défini de Ministère. La cinquième activité est l'Administration du Ministère.

Tableau 3 : Structure des activités



Le sous-ministre dirige le Programme des Affaires des anciens combattants, et il est aidé de quatre sous-ministres adjoints (Pensions et programmes sociaux et de santé, Opérations régionales, Finances, personnel et administration, et Office de l'établissement agricole des anciens combattants) et du directeur général de la Vérification et évaluation. Pour avoir une représentation du Programme des Affaires des anciens combattants à l'intérieur de l'organisation du Portefeuille tenant compte des récents changements de l'organisation, voir le tableau 1 de la page 1-3 et le tableau de concordance à la page 2-59.

Organisation : Le Programme des Affaires des anciens combattants regroupe le Bureau central, l'Administration centrale, cinq bureaux régionaux, 32 bureaux de district, un hôpital et trois foyers pour anciens combattants, ainsi que le Secteur de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants qui comprend cinq bureaux de division, 31 bureaux locaux et 13 bureaux de contact.

Voici les éléments de fonctionnement du Programme :

Pensions et programmes sociaux et de santé (PPSS) : Ce secteur s'occupe d'un programme stratégique, de la planification des lois et de la politique, de l'élaboration et de la mise en oeuvre d'une grande variété de programmes du Ministère afin de veiller à ce que les programmes pour anciens combattants continuent de répondre à l'évolution des besoins d'une clientèle âgée; de la distribution efficace et efficiente des prestations du Programme des pensions et de certains autres programmes dirigés à partir de l'Administration centrale; de l'orientation de la politique et de conseils de spécialistes aux Opérations régionales; des négociations avec les gouvernements provinciaux et étrangers, ainsi qu'avec les associations d'anciens combattants.

Opérations régionales (OR) : Ce secteur administre et donne un soutien à l'activité des pensions et des services prompts et courtois en matière de santé et de soutien social et financier aux anciens combattants et aux civils admissibles dans toutes les régions du Canada et il fournit aux organismes ainsi qu'aux secteurs ministériels des Affaires des anciens combattants les services efficaces et efficients des Affaires publiques et du Secrétariat. Cela se fait grâce à la fourniture de soins dans les hôpitaux du Ministère, les hôpitaux contractants et les hôpitaux librement choisis ainsi que grâce à l'utilisation des services communautaires et de la fourniture de services d'urgence et de services permanents de soutien du revenu, de counseling social et de mise en contact. Les Opérations régionales sont aussi chargées de la réalisation des activités commémoratives. Les Opérations en pays étrangers administrent les prestations de soins pour tous les Canadiens bénéficiant d'une pension d'invalidité qui résident à l'extérieur du Canada; et, grâce à une entente réciproque, elles fournissent des prestations de soins à certains bénéficiaires d'une pension d'invalidité qui sont ressortissants de pays alliés et résident au Canada.

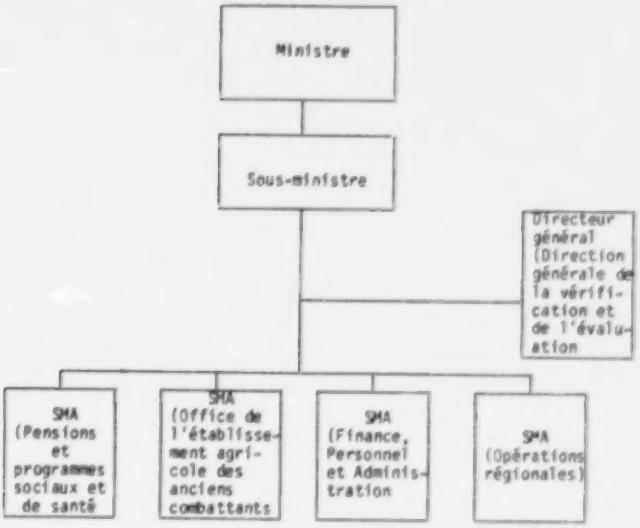
Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC): L'Office s'occupe des services liés à l'administration des ententes conclues entre le Directeur des terres destinées aux anciens combattants et les anciens combattants et il aide ceux-ci à gérer les biens-fonds qui sont l'objet de telles ententes jusqu'à ce que les anciens combattants, leurs héritiers, leurs légataires ou leurs représentants personnels puissent acquérir le titre de propriété.

Finances, Personnel et Administration (FPA): Ce secteur fournit une direction fonctionnelle et des services de gestion et de soutien opérationnel en matière de finances, de personnel et d'administration, de renouveau de l'organisation et de coordination de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVE): Cette direction générale offre de façon cyclique, tous les quatre et cinq ans, un programme indépendant respectivement d'évaluation et de vérification internes de toutes les opérations des Affaires des anciens combattants.

Le tableau 4 rattache la structure organisationnelle du Programme et ses activités aux ressources requises en 1987-1988.

Tableau 4 : Ressources par organisation et activité pour 1987-1988 (en milliers de dollars)



Activité				Totaux des activités		A-P
Pensions	814,671			9,022	823,693	387
Soutien financier	12,018			425,121	437,139	375
Services sociaux et de santé	50,787			290,370	341,157	2,334
Gestion de des contrats immobiliers		5,576			5,576	140
Administration du Ministère			24,913	3,942	28,855	439*
Total	877,476	5,576	24,913*	728,455	1,636,420	3,675

* Comprend la Direction générale de la vérification et de l'évaluation, le Ministre et le Sous-ministre.

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Les Affaires des anciens combattants ont reçu clairement du Ministre la directive d'améliorer la qualité de leurs services aux anciens combattants. Les anciens combattants et leurs représentants ont réagi en manifestant une nouvelle confiance à l'égard du Ministère. Le Programme a aussi l'obligation de gérer d'une façon efficace, efficiente et économique. La gestion intégrée du Programme a pour résultat des systèmes de distribution plus simples et plus vifs, des délais d'exécution plus courts et des économies administratives. Le rendement et l'orientation du Programme et du Ministère seront influencés par les facteurs suivants :

Planification/orientation stratégique : L'orientation stratégique établie pour le Ministère va dans le sens de recommandations sur les politiques et d'améliorations administratives qui auront les résultats suivants :

- une recherche vigoureuse d'initiatives de programmes qui profiteront aux anciens combattants et aux civils admissibles ainsi qu'à leurs familles;
- une rationalisation de l'accès aux programmes afin d'accorder la priorité aux personnes qui sont le plus dans le besoin tout en protégeant les droits qui appartiennent en propre à tous les anciens combattants;
- une recherche constante de l'excellence dans la distribution des services de santé et des autres services pour satisfaire les besoins physiques, émotifs et spirituels des anciens combattants qui se trouvent dans des établissements;
- une évaluation des programmes existants afin de garantir leur pertinence constante par rapport aux besoins des anciens combattants;
- la promotion de moyens meilleurs de réaliser les programmes existants tout en maintenant l'engagement et la responsabilité de la gestion; et
- la préparation d'autres initiatives qui faciliteront l'intégration complète des anciens combattants dans leurs collectivités sans nuire à leur identité particulière.

Evolution du nombre et des besoins des clients : Les recommandations en vue d'une modificaton des politiques et d'une amélioration administrative doivent tenir compte, entre autres, des facteurs suivants :

- le besoin de respecter les limites de l'enveloppe financière actuelle établie pour cinq ans;

- la courbe de vieillissement des anciens combattants, illustrée au tableau 5, montre une réduction graduelle du nombre total des anciens combattants au cours des prochaines années par suite de la mortalité, mais plus importante encore est une augmentation spectaculaire de la proportion des anciens combattants âgés de plus de 65 ans. Cela entraîne les effets suivants :

  - création d'une demande additionnelle de services adaptés à leur âge, surtout dans les domaines des soins et des services sociaux;

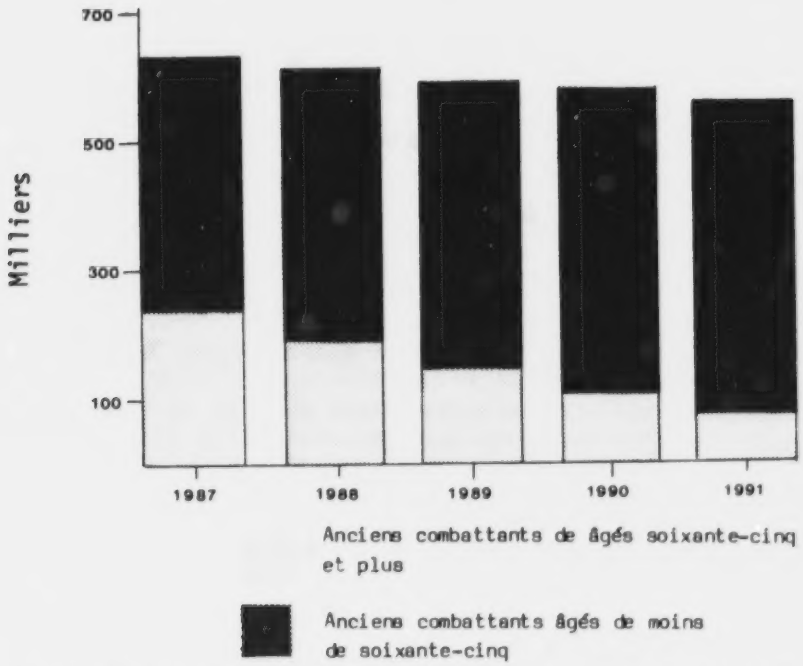
  - diminution des dépenses pour les allocations aux anciens combattants et les allocations de guerre pour les civils à mesure que les anciens combattants deviendront admissibles à des prestations telles que les versements accordés par le Régime de pensions du Canada ou le Régime de rentes du Québec, la sécurité de la vieillesse et le supplément de revenu garanti;

  - augmentation du nombre d'anciens combattants demandant des pensions d'invalidité à cause de l'aggravation des invalidités à mesure que les anciens combattants vieillissent;

- le taux de mortalité plus élevé des anciens combattants de sexe masculin que celui de leurs conjoints aura des effets sur la composition de la population cliente. Les veuves constitueront graduellement une plus forte proportion des bénéficiaires du Programme bien que, pour quelque temps encore, les anciens combattants continueront de constituer la partie la plus importante de la population cliente;

- les variations de la portée et du financement des programmes provinciaux de services sociaux et de santé auront des effets sur la variation de la demande, d'une province à l'autre, relativement aux services de soutien de la clientèle des anciens combattants.

Tableau 5: Anciens combattants au Canada



* Projection fondée sur le recensement canadien de 1971, mis à jour pour tenir compte des taux de mortalité de 1981.

2. Initiatives

Affaires des anciens combattants - Une orientation pour l'avenir : Les priorités identifiées dans le contexte de la directive reçue du Ministre sont intégrées dans un nouveau cadre stratégique pour les cinq prochaines années. Cette stratégie est concrétisée dans les nouvelles initiatives suivantes et dans des initiatives entreprises au cours des années précédentes.

Textes législatif sur les soins de santé des anciens combattants : L'examen du Règlement sur le traitement des anciens combattants et du Règlement sur le soin des anciens combattants ainsi que de la Loi sur les ministère des Affaires des anciens combattants en ce qui concerne les prestations de soins de santé sera terminé en 1987-1988 et des recommandations seront préparées en vue de modifications législatives. L'examen sera effectué en utilisant les ressources actuelles.

Revue de la gestion des fidéicommis : Le Ministère effectue actuellement dans tout le Portefeuille une revue des relations dans la gestion des fidéicommis en vue d'établir une politique et des procédures convenables et claires pour l'établissement et le maintien de toutes les relations de ce genre.

Lits réservés aux anciens combattants : A la suite d'une étude des besoins futurs des anciens combattants concernant les lits dans les établissements, il est prévu que des ententes cadres seront négociées avec chaque province pour obtenir un accord sur le nombre et l'endroit dans les localités où se trouveront les lits de soins de longue durée réservés aux anciens combattants. Cela répondra plus efficacement aux besoins des anciens combattants en matière de soins en établissement au cours des prochaines années car ils auront ainsi plus d'accès aux lits des établissements communautaires. Tous les efforts seront déployés en vue de terminer les négociations des ententes cadres d'ici 1988-1989. Pour 1987-1988, on s'attend à une dépense additionnelle de 2 millions de dollars en paiements aux hôpitaux pour d'autres lits réservés aux anciens combattants.

3. État des initiatives annoncées antérieurement

Revue des allocations aux anciens combattants : Le 1er avril 1986, les dipositions du projet de loi C-39 relatives à l'harmonisation sont entrées en vigueur et le Ministère a donc adopté des définitions de "revenu", de "comptabilité commune" et de "périodes de paiement" semblables à celles du Programme du supplément de revenu garanti de Santé et Bien-être social Canada. Ces changements ont nécessité un grand nombre de modifications des politiques et certaines modifications du traitement des données du Système de distribution des prestations de l'allocation aux anciens combattants et elles ont été mises en application à la date prévue de 1er avril 1986. Ces changements ont établi la base nécessaire d'une politique pour l'introduction éventuelle de transferts automatisés de données entre Santé et Bien-être social Canada et Revenu Canada (Impôt) et le Ministère en vue d'améliorer l'efficacité et l'efficience générales du Programme.

Programme des médicaments : Un système informatisé de traitement des comptes de pharmacie a été implanté dans la région de l'Ontario le 1er avril 1986, tel que prévu, en utilisant les services d'un fournisseur du secteur privé. On prévoit que ce système produira des économies de plus de $600,000 en 1986-1987 grâce à l'amélioration du contrôle financier et de la gestion du Programme. Le Ministère examine donc la possibilité d'étendre cette initiative à d'autres provinces ainsi que la capacité d'administrer d'autres programmes de libre choix par l'entremise du secteur privé.

Refonte de la législation : Entreprise en octobre 1985, la révision législative a déterminé les textes législatifs qui sont superflus, ceux qui sont complexes sans nécessité et les manques d'esprit de suite entre les différentes lois. Ce travail a mené à un élargissement de la portée du projet et à une prolongation de la date d'achèvement.

Regroupement/intégration des bureaux et "point de service unique" : Conformément à la décision d'avoir un point de service unique, le Ministère a réalisé, en novembre 1986, le regroupement/l'intégration dans tous les 18 bureaux de district de service complet. Il en a résulté un service amélioré aux anciens combattants et aux personnes à leur charge grâce à un système de distribution simplifié.

Réorganisation de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants : La centralisation des fonctions de la Comptabilité de la Caisse et de la Gestion des biens a pris fin, tel que prévu, le 1er octobre 1986. La suppression de trois bureaux régionaux a produit une économie approximative de 37 années-personnes, tout en maintenant la même qualité de service aux clients.

Amélioration des rapports financiers : Le système d'entrée commune des données a été implanté et a commencé à fonctionner le 1er avril 1986. Ce système a automatisé les processus d'enregistrement des opérations et des demandes de paiement avec une entrée directe des données dans les systèmes du Receveur général. Les coûts de mise en oeuvre en 1985-1986 ont été d'environ $390,000.

Examens médicaux : L'initiative visant à examiner les pensionnés plus souvent n'a pas été entreprises à cause des restrictions. Cette initiative était mentionnée dans la section du Programme de la Commission canadienne des pensions, mais cette responsabilité a depuis été transférée au Programme des Affaires des anciens combattants.

Programme de certificat de vie : Tel que prévu, six années-personnes ont été affectées à ce programme. Les résultats d'une évaluation plus détaillée seront donnés dans la Partie III du 1988-1989. Cette initiative était auparavant mentionnée dans la section du Programme de la Commission canadienne des pensions, mais cette responsabilité a depuis été transférée au Programme des Affaires des anciens combattants.

Bien que des progrès aient été réalisé dans les autres initiatives mentionnées dans le Plan de dépenses de 1986-1987, mais non ci-dessus, le Programme présentera une mise à jour dans le Plan de dépenses de 1988-1989, quand nous devrions disposer de plus de renseignements.

E. Efficacité du Programme

Les critères de la mesure de l'efficacité du Programme des Affaires des anciens combattants doivent être rattachés à son objectif fondamental de soutenir le bien-être financier, social, mental et physique des anciens combattants, des personnes à leur charge et des autres personnes admissibles. Des renseignements sur les indicateurs de l'efficacité du Programme, tels que le niveau ou la qualité du service, et sur le montant des paiements fournis pour les pensions d'invalidité/de survivant, les allocations aux anciens combattants, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et les services de soins de santé se trouvent dans la section de l'analyse par activité qui débuts à la page 2-26.

De plus, les critères de mesure de l'efficacité de l'activité des pensions doivent aussi être rattachés à la qualité du soutien fourni à la Commission canadienne des pensions dans la réalisation de son objectif fondamental de fournir des prestations aux anciens membres admissibles des forces armées, à certains civils et(ou) aux personnes à leur charge. Ces renseignements se trouvent à la page 2-32 sous le titre "Niveau du service".

Une attention de plus en plus grande est accordée à l'efficience des processus par lesquels les principales activités, c'est-à-dire les pensions, le soutien financier et les services sociaux et de santé, sont réalisées. Sous ce rapport :

- Les dispositions sur l'harmonisation contenues dans le projet de loi C-39, qui sont entrées en vigueur 1er avril 1986, ont permis des liaisons du système avec Santé et Bien-être social Canada et Revenu Canada (Impôt). Ces liaisons sont actuellement en préparation et elles seront mises en oeuvre le 1er avril 1987. Une procédure de demande par la poste et un accès par téléphone sans frais d'appel pour les clients qui déclarent des changements de leur situation financière ont été réalisés pour le Programme des allocations aux anciens combattants. Le Ministère a l'intention de réviser le Système de distribution des prestations de l'allocation aux anciens combattants en vue d'améliorer le plus possible l'efficience du système, à la suite de la mise en oeuvre des transferts automatisés de données sur bande magnétique. Les années-personnes économisées grâce à ces nombreuses améliorations de l'efficience du Programme des AAC ont été réaffectées au Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

- L'accent sera mis davantage sur la promptitude de la réalisation du service dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, tout en protégeant la qualité des résultats du Programme au moyen d'une procédure officielle de contrôle de la qualité à tous les niveaux de prise de décision. Une fois cela stabilisé, toutes les décisions importantes au sujet des prestations des clients seront accompagnées d'une évaluation du besoin grâce à un examen de la santé, particulièrement pour les clients âgés.

- Une étude des besoins actuels et futurs des anciens combattants en matière de soins en établissment a été terminée en 1985-1986 et elle a confirmé le fait que les anciens combattants ont de plus en plus besoin de soins en établissement à mesure qu'ils avancent en âge et qu'il est avantageux de reloger les lits actuellement retenus par contrat et de placer à certains endroits d'autres lits afin de mieux tenir compte de la répartition de la population des anciens combattants à travers le Canada. Des discussions à ce sujet seront entreprises avec les autorités provinciales.

Périodiquement, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation du Ministère effectue des études d'évaluation des programmes qui se rapportent à la raison d'être et aux réalisations des programmes et aux solutions de rechange. Les conclusions et les recommandations de l'évaluation sont communiquées aux gestionnaires pour les aider à améliorer l'efficience et l'efficacité de leurs programmes.

Une récente étude d'évaluation des programmes portant sur les Programmes spéciaux a examiné 14 programmes du Minstère. L'étude avait pour objectif de constater dans quelle mesure chaque programme répond encore à un besoin de la population des anciens combattants et, si le besoin existe, de déterminer par qui ou comment ce besoin pourrait le mieux être satisfait.

Section II
Analyse par activité

A. Pensions

Objectif

Planifier et déterminer une politique et des normes de réalisation du service et fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services de pensions, comprenant des conseils et des renseignements, l'admission, une évaluation médicale et la distribution de prestations.

Description

L'activité des pensions fournit un soutien à la Commission canadienne des pensions et aux autres organismes pour l'application de la Loi sur les pensions et des autres lois, règlements et ordonnances connexes qui constituent les autorisations en vertu desquelles des pensions et des prestations sont accordées comme indemnisation d'une invalidité ou d'un décès résultant du service militaire ou d'un autre service admis. A l'intérieur de cette activité, le Secteur des pensions et programmes sociaux et de santé exécute des activités de planification, administre le Système de distribution des prestations, fournit à la Commission canadienne des pensions un soutien des décisions et élabore une politique et des normes pour la réalisation des services; le Secteur des opérations régionales fournit au processus des pensions un soutien tel que le counseling, le soutien des comités d'administration et d'évaluation, le traitement des demandes de prestations supplémentaires ainsi que des évaluations médicales pour les anciens combattants ou d'autres personnes admissibles.

Une Section de la consultation médicale donne à la Commission canadienne des pensions des conseils médicaux experts sur la preuve disponible présentée à l'appui des demandes de pension et des évaluations sur les questions relatives aux pensions en général. Cela comprend des opinions médicales écrites sur tous les cas individuels, la mise à jour des normes médicales et de la Tables des invalidités. Une Section des opérations des pensions fournit un appui à la fonction des décisions en préparant et traitant la documentation requise pour permettre de rendre des décisions aux premier et deuxième niveaux; elle donne des renseignements et des conseils sur les prestations et elle traite les décisions en vue des paiements à exécuter.

Sommaire des ressources

Cette activité représentera environ 50 % des dépenses du Programme des Affaires des anciens combattants et 10 % de ses années-personnes. Environ 98 % des dépenses totales indiquées au tableau 6 sont pour les paiements de transfert sous la forme de pensions ainsi que d'indemnisation pour les anciens prisonniers de guerre. Des coûts de la réalisation du Programme des pensions, environ 79 % sont pour les traitements et salaires et 21 % pour les autres frais de fonctionnement.

Tableau 6 : Sommaire des ressources de l'activité (en milliers de dollars et années-personnes)

	Budget des dépenses 1987-1988		Prévu 1986-1987		Réel 1985-1986*	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Subventions et contributions						
Paiement des prestations pour les pensions d'invalidité/de survivant	**805,615**		773,189		737,218	
Réalisation du Programme des pensions	**18,078**	**387**	19,311	393	17,948	416
	823,693	**387**	792,500	393	755,166	416

* Les dépenses ont été exposées de nouveau pour tenir compte d'un cadre du plan opérationnel révisé mis en oeuvre en 1987-1988 (voir page 1-3 et le tableau de concordance à la page 2-59).

Voir à la page 2-10 l'explication des principaux changements entre les prévisions de 1986-1987 et le Budget des dépenses de 1987-1988.

Tableau 7 : Rendement financier en 1985-1986 (en milliers de dollars)*

	1985-1986		
	Réel	Budget principal	Différence
Subventions et contributions			
Paiement des prestations pour les pensions d'invalidité/ de survivant	737,218	748,408	**(11,190)**
Réalisation du Programme des pensions	17,948	18,786	**(838)**
	755,166	767,194	**(12,028)**

* Les dépenses ont été exposées de nouveau pour tenir compte d'un cadre du plan opérationnel révisé mis en oeuvre en 1987-1988 (voir page 1-3 et le tableau de concordance à la page 2-59).

Voir à la page 2-13 une application des principales différences entre le Budget des dépenses de 1985-1986 et le réel de 1985-1986.

Données sur le rendement et justification des ressources

Pour l'activité des pensions, les besoins de ressources et les données sur le rendement sont traités en considérant trois domaines principaux : les besoins pour les paiements, la charge de travail et le niveau du service.

Besoins pour les paiements : La plus grande partie des besoins pour les paiements se rapportent au paiement des prestations suivantes :

Pensions d'invalidité : En vertu de la Loi sur les pensions, des pensions d'invalidité peuvent être payées aux membres ou aux anciens membres des forces armées qui souffrent d'une invalidité attribuable à une blessure ou à une maladie ou à l'aggravation d'une blessure ou d'une maladie qui est survenue pendant le service militaire en temps de guerre ou qui était consécutive ou se rattachait directement au service militaire en temps de paix. Les taux de ces pensions vont de 1 % à 100 % et celles-ci sont payées selon l'importance de l'invalidité dont on constate l'existence au cours d'un examen médical. Pour déterminer l'importance de l'invalidité, les médecins examinateurs sont guidés par une Table des invalidités, mentionnée dans la Loi sur les pensions. Pour les invalidités ouvrant droit à pension évaluées à un taux inférieur à 5 %, aucune pension mensuelle n'est payable, mais le pensionné a droit à un seul paiement définitif indiqué dans l'échelle des taux.

La Loi sur les pensions et allocations de geurre pour les civils fournit des prestations semblables à certains civils qui ont servi dans des organisations étroitement associées aux forces armées canadiennes pendant la Seconde Guerre mondiale.

Le tableau 8 donne des exemples des niveaux des paiements en vigueur le 1er janvier 1986.

Tableau 8 : Échelle des pensions (en dollars) pour une invalidité évaluée à 100 %.

	1er janvier 1986 (par mois)	1er janvier 1987 (par mois)
Pension de base*	1,191.56	1,240.41
Pension supplémentaire pour le conjoint (égale à 25 % de la pension de base)	297.89	310.10
Pension supplémentaire pour les enfants		
Premier enfant (égale à 13 % de la pension de base)	154.90	161.25
Deuxième enfant (égale à 9.5 % de la pension de base)	113.20	117.84
Chaque enfant en plus (égale à 7.5 % de la pension de base)	89.37	93.03

* Le taux de base de la pension est le montant payé à un pensionné non marié qui a une invalidité évaluée à 100 %.

Indemnisation des anciens prisonniers de guerre : En vertu de la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre, les anciens combattants admissibles peuvent recevoir une indemnisation dont le montant dépend de la durée de l'emprisonnement et du pays où il a eu lieu. Cette indemnisation peut être fixée entre 10 % et 50 % du taux d'invalidité de 100 %.

Pensions de survivants : A la suite du décès d'un requérant ou d'un pensionnée, le conjoint survivant et les enfants admissibles d'un pensionné décédé peuvent, s'ils en font la demande, recevoir une pension complète ou une pension proportionnelle.

Certaines prestations sont discrétionnaires et les montants peuvent être modifiés selon le degré de dépendance. Ces prestations versées en vertu d'un droit aux bénéficiaires d'une pension d'invalidité, à leurs conjoints et à leurs enfants ne sont pas l'objet d'un examen du revenu ou des moyens de subsistance et sont rajustées chaque année le 1er janvier.

Le tableau 9 montre les principales variables qui influent sur les dépenses totales au cours d'une période de dix ans.

Tableau 9 : Nombre de bénéficiaires et paiements totaux

Au 31 mars	Nombre de bénéficiaires	Prestation mensuelle moyenne	Paiements totaux
			($000)
1976-77	141,939	229	391,534
1977-78	138,891	245	408,591
1978-79	136,433	265	436,058
1979-80	135,844	298	486,900
1980-81	133,829	324	520,525
1981-82	135,109	331	538,070
1982-83	141,840	352	599,775
1983-84	143,399	376	646,883
1984-85	142,167	395	670,568
1985-86	143,770	427	737,218
1986-87*	141,838	454	773,391
1987-88*	140,406	473	805,615

* En prenant comme modèle septembre 1986.

Charge de travail : Le système de mesure du rendement de l'activité des pensions aura un supplément en 1987-1988 à cause des révisions des structures organisationnelles et hiérarchiques. Un système de rapports sur le temps des employés sera adopté pour saisir et quantifier l'utilisation et l'efficience des ressources.

Les principaux éléments de la charge de travail de l'activité des pensions sont résumés au tableau 10 suivant les principaux éléments de l'organisation. Ces éléments sont suivis par un système de mesure du rendement qui, en même temps que les normes de production et le niveau du service, est utilisé à des fins de justification des ressources.

Tableau 10 : Principaux éléments de la charge de travail

Éléments de la procédure	Estimation 1987-1988	Prévu 1986-1987	Réel 1985-1986
Secteur des pensions et programmes sociaux et de santé			
Consultation médicale			
Opinions médicales	10,500	10,500	11,857
Opérations des pensions			
Promulgation des décisions	28,547	27,913	38,950
Demandes pour raisons non médicales	29,600	29,600	32,025
Préparation des cas			
Premier niveau	8,800	8,800	11,091
Deuxième niveau	6,686	6,686	6,573
Conseil de révision des pensions	2,096	2,096	2,177
Opérations des paiements	100,917	104,102	82,368
Secteur des opérations régionales*			
Activités médicales			
Examens médicaux	15,000	15,000	-
Révisions médicales	16,800	16,800	-
Opinions médicales	5,000	5,000	-
Comités d'examen/d'évaluation			
Cas traités	6,800	6,700	-
Décisions (dactylographie et promulgation)			
Prestations supplémentaires			
Cas traités	22,000	22,000	-

* A cause des révisions des structures organisationnelles et hiérarchiques, les "chiffres pour le réel de 1985-1986" ne sont pas indiqués.

Niveau du service : La qualité du service fourni est mesurée suivant la durée du temps requis pour traiter une demande à travers les stades de la procédure applicable aux pensions relatifs à l'activité des pensions. Voir à la page 1-6 plus de détails sur la procédure.

Le tableau 11 donne en détail le niveau du service établi pour les indicateurs de la charge de travail présentés au tableau 10. Le délai de traitement des éléments de la procédure est mesuré à partir du jour où l'opération arrive au poste de travail jusqu'à ce que le document approprié soit terminé.

Tableau 11 : Niveau du service

Élements de la procédure	OBJECTIF DU NIVEAU DU SERVICE	RÉALISATION * Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Réel 1985-86
Consultation médicale				
Opinions médicales	5 jours	4.3 jours	4.3 jours	4.3 jours
Opérations des pensions				
Promulgation des décision	5 jours	4.5 jours	4.5 jours	4.9 jours
Demandes pour raisons non médicales	30 jours	31.5 jours	31.8 jours	33.9 jours
Préparation des cas				
Premier niveau	30 jours	30 jours	30 jours	30.4 jours
Deuxième niveau	30 jours	15 jours	15 jours	20.5 jours
Opérations des paiements	1.7 mois	1.7 mois	1.8 mois	1.7 mois
Activités médicales				
Examens médicaux-Rapports**	30 jours	30 jours	30 jours	-

* Comme la charge de travail pour ces activités est déterminée par la demande et n'est pas discrétionnaire, les niveaux de réalisation sont notablement influencés par une augmentation de la charge de travail sans augmentation correspondante des ressources.

** En excluant les examens qui nécessitent une consultation.

B. Soutien financier

Objectif

Planifier et établir une politique et des normes et fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services de soutien financier, comprenant des conseils et des renseignements, l'admission, les décisions administratives, l'administration des prestations et la distribution des prestations.

Description

L'activité de soutien financier fournit aux anciens combattants, et à certains civils, à leurs survivants et aux personnes à leur charge un soutien financier et les prestations de programmes spéciaux. Les activités planification de l'activité de soutien financier ainsi que l'élaboration d'une politique et de normes nationales sont centralisées au Secteur des pensions et programmes sociaux et de santé; l'administration proprement dite du Programme et sa réalisation pour les anciens combattants et les autres personnes admissibles se font par les soins du Secteur des opérations régionales. Les paiements faits en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants constituent la plus grande partie de cette activité et garantissent aux bénéficiaires la réception d'un niveau de revenu garanti. Grâce à une combinaison de subventions et de services, d'autres programmes fournissent ue aide dans certains domaines tels que : l'aide pour l'inhumation, l'aide pour l'éducation et la formation, l'aide financière d'urgence, l'administration des fonds de fiducie, les successions des anciens combattants, l'assurance des anciens combattants, l'entretien des tombes et des monuments commémoratifs des morts de guerre du Canada et le financement de base de diverses associations et organisations d'anciens combattants.

A l'intérieur du Programme des AAC, les principales fonctions opérationnelles comprennent le traitement des nouvelles demandes (premières allocations) et la mise à jour des comptes (par suite d'un changement dans la situation financière ou de famille).

Sommaire des ressources

Cette activité représentera environ 27 % des dépenses du Programme des Affaires des anciens combattants et 10 % de ses années-personnes. Environ 96 % des dépenses totales indiquées au tableau 12 sont pour les paiements de transfert sous la forme de subventions principalement pour l'allocation aux anciens combattants. Des coûts de la réalisation du Programme de soutien financier, environ 82 % sont pour les traitements et salaires et 18 % pour les frais de fonctionnement.

Tableau 12 : Sommaires des ressources de l'activité (en milliers de dollars et années-personnes)*

	Budget des dépenses 1987-1988		Prévu 1986-1987		Réel 1985-1986	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Paiements de prestations						
Prestations de soutien par l'allocation aux anciens combattants	**406,415**		431,435		453,906	
Autres subventions	**10,681**		10,044		8,145	
Aide pour l'inhumation	**3,403**		3,437		3,055	
Programmes des prestations de soutien financier	**16,640**	**375**	16,496	379	15,962	391
	437,139	**375**	461,412	379	481,068	391

* Les dépenses ont été exposées de nouveau pour tenir compte d'un cadre du plan opérationnel révisé mis en oeuvre en 1987-1988 (voir page 1-3 et le tableau de concordance à la page 2-59).

Voir à la page 2-10 une explication des principales différences entre les prévisions de 1986-1987 et le Budget des dépenses de 1987-1988.

Tableau 13 : Rendement financier en 1985-1986 (en milliers de dollars)*

	1985-1986		
	Réel	Budget principal	Différence
Paiements de prestations			
Prestations de soutien financier par l'allocation aux anciens combattants	453,906	466,565	**(12,659)**
Autres subventions	8,145	8,489	**(344)**
Aide pour l'inhumation	3,055	3,242	**(187)**
Programmes des prestations de soutien financier			
Réalisations	15,962	15,778	**184**
	481,068	494,074	**(13,006)**

* Les dépenses ont été exposées de nouveau pour tenir compte d'un cadre du plan opérationnel révisé mis en oeuvre en 1987-1988 (voir page 1-3 et le tableau de concordance à la page 2-59).

Voir à la page 2-13 une explication des principales différences entre le Budget des dépenses principal de 1985-1986 et le réel de 1985-1986.

Données sur le rendement et justification des ressources

Pour l'activité du soutien financier, les besoins de ressources et les données sure le rendement sont traités en considérant deux domaines principaux : le soutien financier et la charge de travail.

Soutien financier : La plus grande partie des dépenses dans le cadre de cette activité sont effectuées pour les prestations de soutien financier par l'entremise des allocations aux anciens combattants. Les paiements réels et prévus pour la période de 1983-1984 à 1987-1988 sont indiqués au tableau 14. Pour être admissible, un ancien combattant doit répondre aux conditions d'admissibilité en raison des états de service, être inapte à travailler à cause de son âge ou d'une incapacité et avoir un revenu insuffisant pour subvenir à ses besoins tel que déterminé par un examen de son revenu. Cet examen détermine l'admissibilité financière initiale et permanente de tous les anciens combattants, veuves et orphelins. Le tableau 15 indique quels ont été les taux mensuels pour la période de 1982 à 1986.

Tableau 14 : Besoins réels et prévus en matière d'AAC

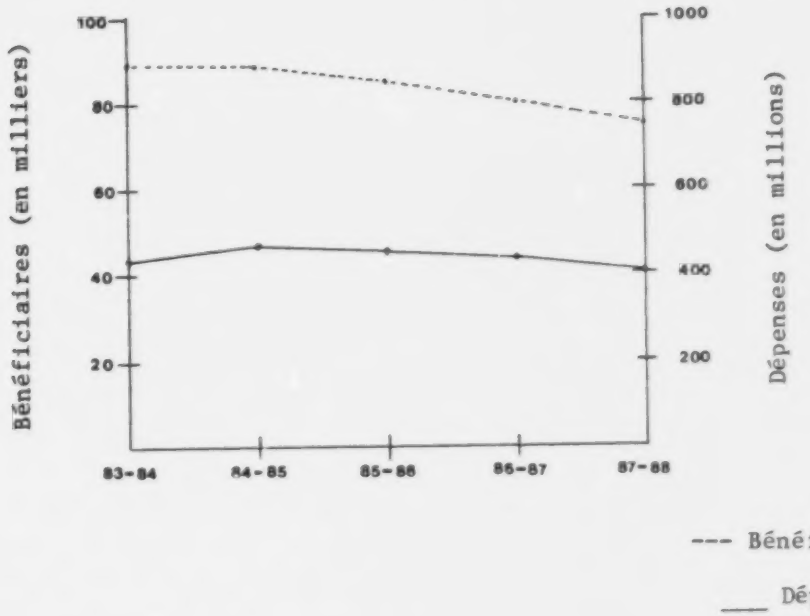


Tableau 15 : Taux [1] d'AAC en vigueur de 1982 à 1986 (mensuellement)

	1er avril				
	1982	1983	1984	1985	1986
Allocataires mariés	802.38	887.26	941.68	1003.30	1046.42
Allocataires seuls	478.67	532.14	567.59	660.99	689.19
Orphelins	283.62	316.24	338.38	354.23	369.34
Chaque enfant en plus	99.57	108.61	113.81	118.20	123.25

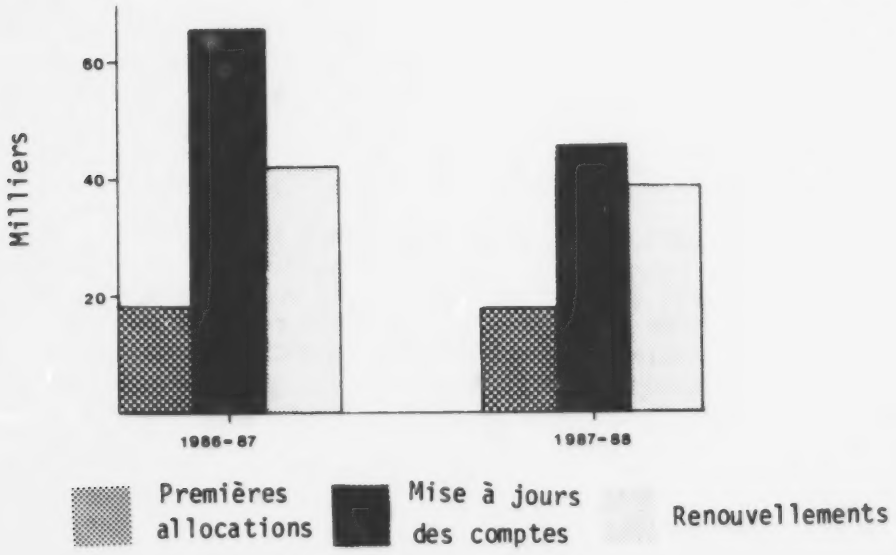
1 Les taux sont rajustée tous les trois mois selon les hausses de l'indice des prix à la consommation.

Charge de travail : En 1986-1987, un système informatisé a été mis en application pour extraire des statistiques sur la charge de travail pour le Programme des allocations aux anciens combattants. Ce système sera amélioré en 1987-1988 avec l'introduction d'un système de rapports sur le temps des employés qui saisira et quantifiera l'utilisation et l'efficience des ressources.

Le tableau 16 expose les volumes de la charge de travail. La diminution des réexamens (mise à jour des comptes) prévue pour 1987-1988 est attribuable à la mise en oeuvre, le 1er avril, de la phase II de l'harmonisation. A compter du 1er avril 1987, un processus annuel de renouvellement pour tous les clients de l'AAC sera mis en application. Dans le cadre de ce processus, on demande à tous les clients de remplir une formule de renouvellement indiquant le revenu des années précédentes et cette formule sera ensuite utilisée pour établir un taux d'allocation. La formule de renouvellement pour les clients qui reçoivent le supplément de revenu garanti ou l'allocation au conjoint sera envoyée par Santé et Bien-être social Canada et les renseignements seront transmis électroniquement au ministère des Affaires des anciens combattants (MAAC). Les autres clients recevront du MAAC des formules de renouvellement à retourner qui seront traitées par un sous-système efficient.

Pour déterminer les taux d'allocation de 1986-1987, le MAAC a envoyé 29,118 formules de renouvellement, en 1985-1986, à des clients dont on s'attendait à ce que le revenu ait changé. De ce nombre 87 % ont été traitées grâce au système des renouvellements. Le tableau 16, ci-dessous, montre le nombre de renouvellements que le Ministère s'attend d'envoyer en 1986-1987 et en 1987-1988 afin d'établir les taux d'allocation pour l'année correspondante des paiements.

Tableau 16 : Volumes de la charge de travail



C. Services sociaux et de santé

Objectif

Planifier et établir une politique et des normes et fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services sociaux et de santé, comprenant des conseils et des renseignements, l'admission, la mise en contact, les décisions administratives ainsi que l'administration et la distribution des prestations.

Description

Cette activité veille à ce que les anciens combattants et certaines catégories de civils qui y ont droit reçoivent les services sociaux et de santé nécessaires. La planification de cette activité et l'élaboration d'une politique et de normes de soins se font à l'intérieur du Secteur des pensions et programmes sociaux et de santé. L'administration proprement dite et la réalisation du Programme se font par l'entremise du Secteur des opérations régionales.

Les soins en établissement sont fournis par les établissements du Ministère, les hôpitaux librement choisis par le patient et les établissements contractants. Tous les aspects du fonctionnement d'un hôpital du Ministère (l'hôpital Sainte-Anne) et de trois foyers du Ministère (le Pavillon Senneville, le Foyer Rideau pour anciens combattants et le Foyer pour anciens combattants de Saskatoon) sont compris dans cette activité. Des fonds sont versés aux provinces conformément aux accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux, afin d'aider les provinces à intégrer les établissements cédés dans leur système de prestation de soins de santé communautaires. Dans le cadre des accords, le Ministère a un accès prioritaire à un certain nombre de lits (lits retenus par contrat). Les soins en établissement peuvent aussi être fournis grâce aux lits communautaires et au Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

De plus, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, autrefois appelé Programme pour anciens combattants avançant en âge, fournit des paiements aux anciens combattants pour les soins à domicile, les soins ambulatoires et le transport afin de répondre aux besoins ordinaires de vie sociale. ce qui permet aux anciens combattants de demeurer dans leurs foyers aussi longtemps que possible. L'évaluation et les services sociaux sont fournis grâce au counseling, aux soins infirmiers et à l'intervention médicale.

Les paiements pour les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, ce qui comprend les services des professionnels des soins de santé, les médicaments d'ordonnance, les prothèses et d'autres services de santé communautaires, sont fournis selon les besoins.

Il existe d'autre programmes spécialisés, notamment des allocations visant à acquitter les coûts et à répondre aux besoins rattachés aux traitements ou aux soins reçus du Ministère.

Sommaire des ressources

Cette activité représentera environ 21 % des dépenses du Programme des Affaires des anciens combattants et 64 % de ses années-personnes. Des coûts de la réalisation du Programme, environ 72 % sont pour les traitements et salaires et 28 % pour les autres frais de fonctionnement.

Tableau 17 : Sommaire des ressources de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes

	Budget des dépenses 1987-1988		Prévu 1986-1987*		Réel 1985-1986*	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Paiements de prestations						
Soins à domicile et soins communautaires (PAAC**)	34,754		17,772		10,377	
Accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux pour anciens combattants	43,400		30,100		13,571	
Soins médicaux, chirurgicaux et dentaires (y compris les prothèses)	67,157		61,744		53,549	
Hôpital librement choisi et établissements contractants	86,747		80,939		74,158	
Divers	2,796		2,708		2,863	
Établissements du Ministère	49,532	1,291	50,628	1,299	49,385	1,295
Réalisation du Programmes des services sociaux et de santé	56,771	1,043	57,218	1,061	49,196	1,130
	341,157	2,334	301,109	2,360	253,099	2,425

* Les dépenses ont été exposées de nouveau pour tenir compte d'un cadre du plan opérationnel révisé mis en oeuvre en 1987-1988 (voir page 1-3 et le tableau de concordance à la page 2-59).

** Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Voir page 2-10 pour une explication des différences entre les prévisions de 1986-1987 et le Budget des dépenses de 1987-1988.

Tableau 18 : Rendement financier en 1985-1986
(en milliers de dollars)

	1985-1986**		
	Réel	Budget principal	Différence
Paiements de prestations			
Soins à domicile et soins communautaires (PAAC*)	10,377	13,782	(3,405)
Accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux pour anciens combattants	13,571	33,200	(19,629)
Soins médicaux, chirurgicaux et dentaires (y compris les prothèses)	53,549		
Hôpital librement choisi et établissement contractants	74,158	113,824	13,883
Divers	2,863	4,725	(1,862)
Établissements du Ministère	49,385	52,756	(3,371)
Réalisation du Programme des services sociaux et de santé	49,196	49,811	(615)
	253,099	268,098	(14,999)

* Programme pour l'autonomie des anciens combattants

** Les dépenses ont été exposées de nouveau pour tenir compte d'un cadre du plan opérationnel révisé mis en oeuvre en 1987-1988 (voir page 1-3 et le tableau de concordance à la page 2-59).

Voir page 2-13 pour une explication des principales différences entre le Budget des dépenses principal de 1985-1986 et les montants réels de 1985-1986.

Données sur le rendement et justification des ressources

A cause d'un besoin de renseignements plus détaillés sur les frais de fonctionnement, un système de rapports sur le temps des employés sera introduit en 1987-1988. Ce système examinera surtout l'utilisation des ressources, sauf pour les établissements du Ministère.

La réalisation efficace du Programme suppose qu'il y ait suffisamment de professionnels des soins de santé et des services sociaux pour accorder aux clients l'attention justifiée par leur situation physique, mentale et sociale et pour garantir le respect des normes professionnelles. Un nombre suffisant de membres du personnel administratif est nécessaire pour traduire les décisions professionnelles en action prompte et assurer la probité et la prudence dans le déboursement des fonds publics.

Soins à domicile et soins communautaires : Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, qui offre aux anciens combattants admissibles des soins de longue durée au sein de la collectivité, a débuté en 1981. Depuis lors, il a grandi et, en 1987-1988, il s'occupera des cas d'environ 24,000 bénéficiaires et ses dépenses s'élèveront à environ 34.8 millions de dollars. En janvier 1988, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants sera élargi à tous les anciens combattants à faible revenu âgés de 65 ans ou plus qui ont servi sur un théâtre de guerre. Cela signifie que le Programme atteindra environ 700 anciens combattants de plus pendant le dernier trimestre de 1987-1988 par suite de cet élargissement. Les tableaux 19 et 20 présentent les dépenses et la croissance du nombre des clients du Programme pour l'autonomie des anciens combattants au cours des dernières années.

Tableau 19 : Dépenses du Programme pour l'autonomie des anciens combattants

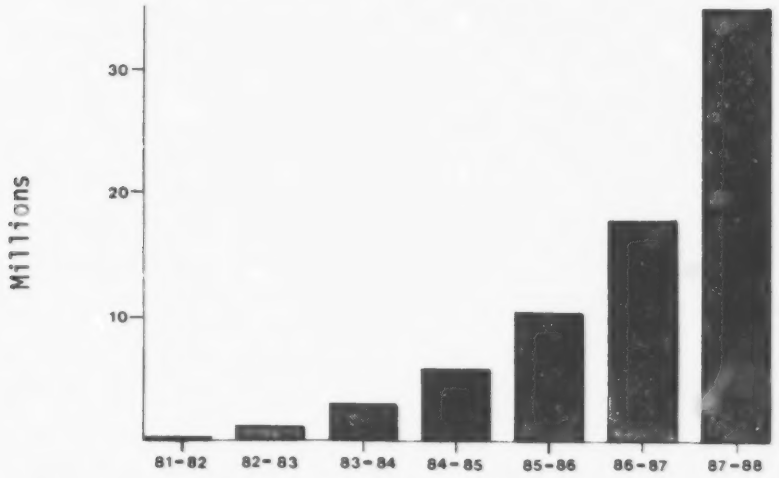
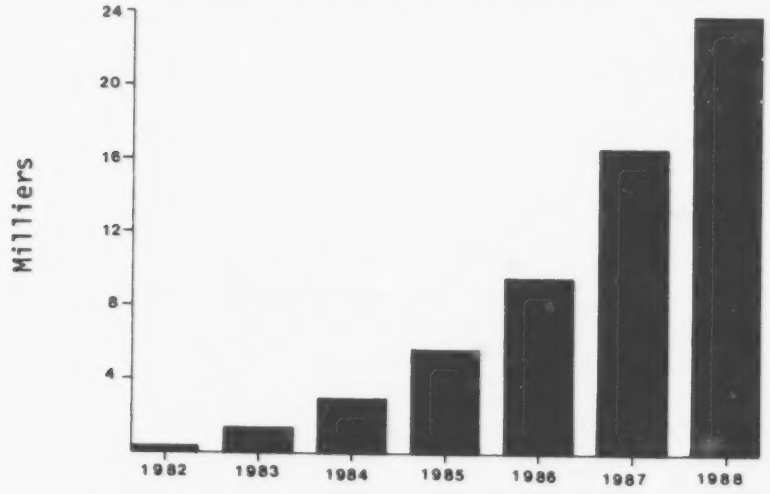


Tableau 20 : Croissance du nombre des clients du Programme pour l'autonomie des anciens combattants



Les évaluations et les services sociaux constituent une partie importante de l'activité des bureaux de district. Une augmentation notable de l'activité du counseling en 1985-1986 a été rendue possible par les modifications des politiques relatives au service pour l'activité de soutien financier. L'augmentation du nombre de cas du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et la complexité croissante des cas auront probablement comme résultat des demandes plus grandes imposées aux conseillers au cours des prochaines années.

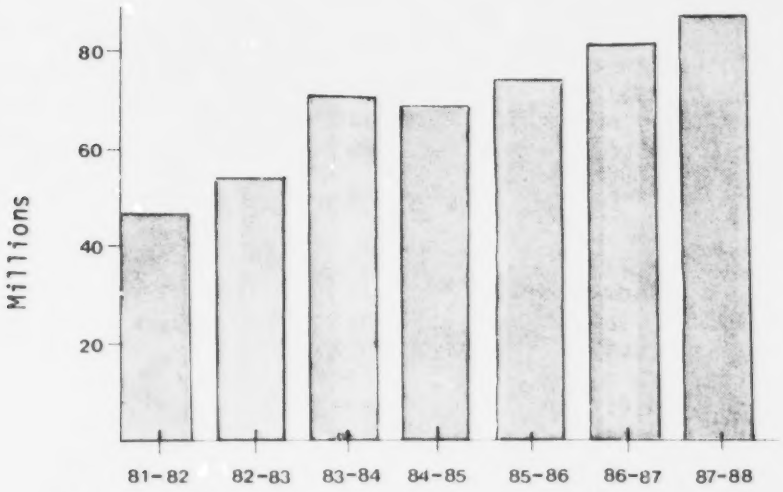
Accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux pour anciens combattants : En 1963, le gouvernement a annoncé l'adoption d'une politique de cession des hôpitaux pour anciens combattants à d'autres autorités en vue d'entretenir la motivation professionnelle et de garantir la prestation de soins de qualité. En vertu de l'accord, des subventions et des contributions ont été accordées aux provinces respectives. Les conditions varient suivant chacune des ententes négociées par le gouvernement fédéral et les organismes provinciaux. Le tableau 21 indique les cessions aux provinces en 1987-1988 ainsi qu'en 1986-1987 et 1985-1986.

Tableau 21 : Contributions aux provinces par suite de la cession d'hôpitaux (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Réel 1985-1986
Nouvelle-Écosse	5,100	15,500	4,600
Québec	6,000	3,000	3,385
Ontario	15,800	-	-
Manitoba	13,300	11,600	5,586
Columbie-Britannique	3,200	-	-
Totale	43,400	30,100	13,571

Soins médicaux chirurgicaux et dentaires (y compris les prothèses) : Les anciens combattants admissibles et d'autres personnes admises ont droit à des soins médicaux, chirurgicaux et dentaires ainsi qu'à des prothèses en vertu du Règlement sur le traitement des anciens combattants. Les anciens combattants considérés comme admissibles sont, notamment ceux qui reçoivent des soins par suite d'une affection ouvrant droit à pension et ceux qui reçoivent l'AAC/AGC ou qui la recevraient si ce n'était les paiements reçus en vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse (quand il s'agit des prestations de soins de santé non visées par un régime provincial d'assurance-maladie). Ainsi, les dépenses dépendent des biens et services en matière de soins de santé que chaque province fournit comme prestations assurées. Les paiements faits au cours des dernières années et ceux projetés en 1987-1988 pour les principaux programmes sont indiqués au tableau 22. Les prévisions sont fondées sur les besoins des clients en matière de soins de santé et de services sociaux, besoins qui augmentent avec l'âge. Au cours de 1987-1988, un projet pilote sera entrepris pour fournir dans les régions rurales des services mobiles d'évaluation des risques qui menacent la santé.

Tableau 22 : Dépenses pour soins médicaux, chirurgicaux et dentaires



Hôpital librement choisi et établissements contractants : Les anciens combattants ont utilisés plus d'un million de journées d'hospitalisation dans les établissements contractants ainsi que dans le cadre du Programme de libre choix de l'hôpital en 1985-1986. Au 31 mars 1986, il y avait 3,058 anciens combattants recevant des soins en établissement dans des lits d'établissements indépendants. Les coûts connexes se sont élevés à environ 74 millions de dollars en 1985-1986, et on estime qu'ils s'élèveront à 81 millions de dollars en 1986-1987 et à 87 millions de dollars en 1987-1988. Les tableaux 23 et 24 présentent les dépenses pour les hôpitaux indépendants et leur utilisation pour les malades.

Tableau 23 : Dépenses pour les hôpitaux indépendants

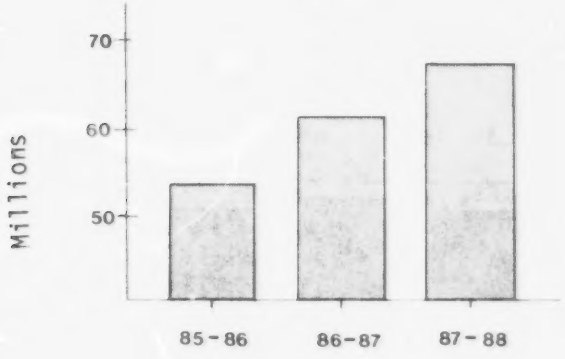
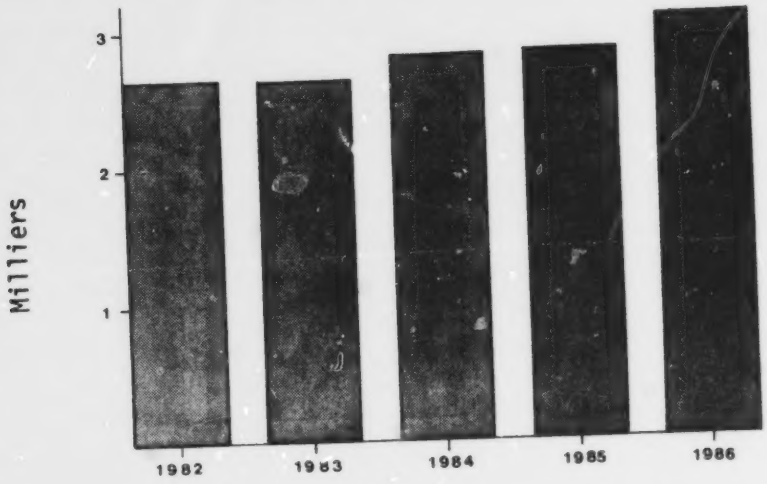


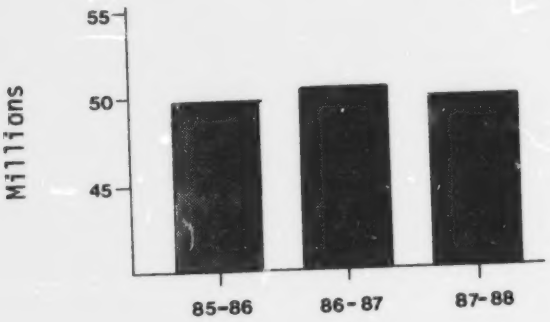
Tableau 24 : Malades dans les hôpitaux indépendants (au 31 mars)



Établissements du Ministère : En 1987-1988, il continuera d'y avoir un hôpital et trois maisons de repos sous l'administration des Affaires des anciens combattants. Au 31 mars 1986, l'hôpital Sainte-Anne (Québec) avait 943 malades, y compris 99 malades au Pavillon Senneville. Les anciens combattants admissibles au service hospitalier sont ceux qui reçoivent des pensions d'invalidité, l'allocation aux anciens combattants ou qui ont besoin de soins de longue durée. La province de Québec rembourse au Ministère les frais de certains services fournis.

Au 31 mars 1986, le Foyer Rideau pour anciens combattants (Ontario) avait 133 malades tandis que le Foyer pour anciens combattants de Saskatoon en avait 67. Tous les anciens combattants qui ont servi outre-mer ont droit à ce service pourvu que soient observés certains critères relatifs à l'état de santé. Le tableau 25 montre les ressources requises pour le fonctionnement des établissements du Ministère.

Tableau 25 : Ressources pour les établissements du Ministère



D. Gestion des contrats immobiliers

Objectif

Planifier et établir une politique et des normes et fournir aux clients une gestion des contrats immobiliers et des services de successions ainsi que des fonctions de comptabilité de la Caisse en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants et du Règlement qui s'y rattache.

Description

Les services sont fournis aux clients anciens combattants, à leurs héritiers et à leurs représentants par l'entremise d'une administration centrale, de cinq divisions et de 31 bureaux locaux situés dans tout le Canada. Depuis la cessation de l'octroi de prêts en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants en 1977, l'activité ne remplit essentiellement qu'une fonction de gestion, de contrôle, de consultation et de recouvrement. Au 31 mars 1987, il y aura environ 21,900 comptes actifs constituant un capital en circulation de 135 millions de dollars à recouvrer.

Sommaire des ressources

Les dépenses de l'activité "Gestion des contrats immobiliers" représenteront moins de 1 % des dépenses totales du Programme et environ 4 % des années-personnes en 1987-1988.

Table 26 : Sommaire des ressources de l'activité (en milliers de dollars et années-personnes)

	Budget des dépenses 1987-1988		Prévu 1986-1987		Réel 1985-1986	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Gestion des contrats immobiliers	**5,576**	**140**	6,039	144	8,654	173

Voir page 2-10 pour une explication des principales différences entre les prévisions de 1986-1987 et le Budget des dépenses de 1987-1988.

Tableau 27 : Rendement financier en 1985-1986
(en milliers de dollars)

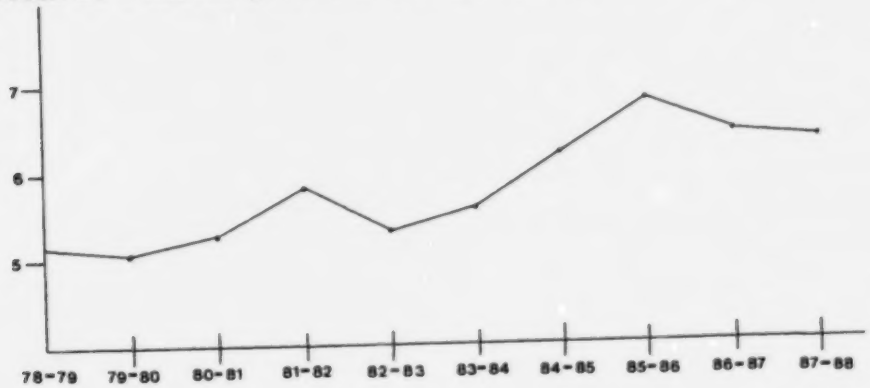
	1985-86		
	Réel	Budget principal	Différence
Gestion des contrats immobiliers	8,654	9,109	(455)

Il n'y a qu'une légère différence entre le Budget des dépenses principal de 1985-1986 et le rendement réel en 1986-1987.

Données sur le rendement et justification des ressources

Comme le montre le tableau 28, un des indices clés du rendement est le nombre d'années-personnes par 1,000 comptes actifs.

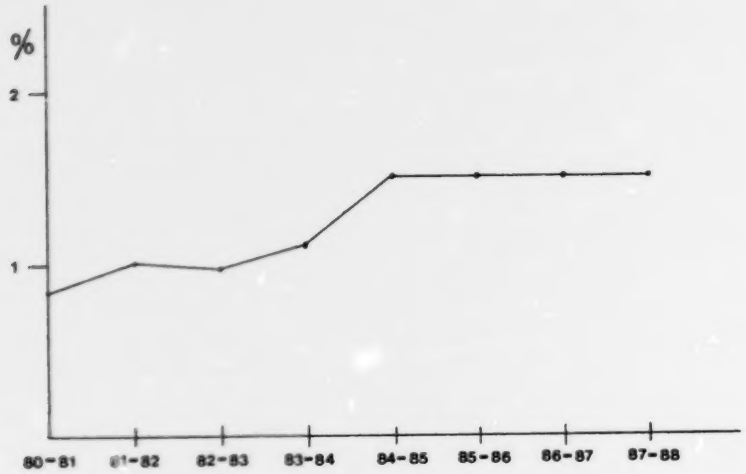
Tableau 28 : Années-personnes par 1,000 comptes actifs



L'augmentation en 1981-1982 est attribuable au transfert de la fonction de comptabilité de la Caisse de l'OEAAC et des neuf années-personnes nécessaires à cette fonction, des Services aux anciens combattants à l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants dans la région de l'Ontario. La diminution projetée en 1987-1988 résulte d'une décision de la gestion d'accélérer le processus de centralisation.

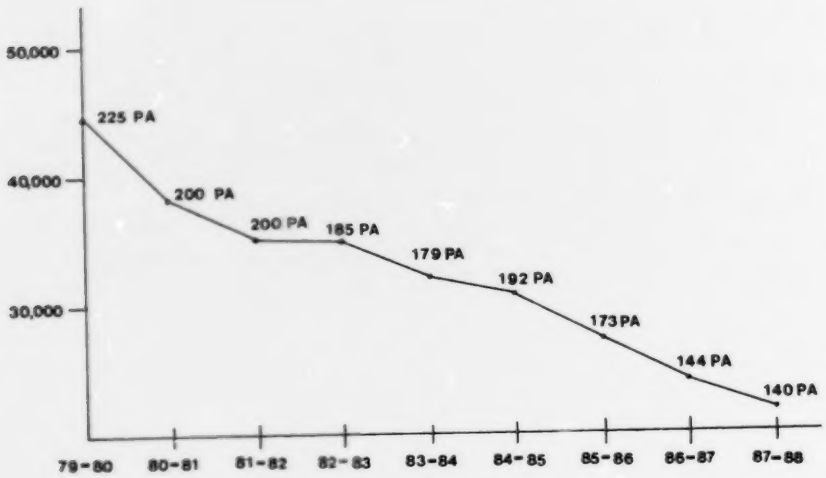
Le mandat actuel veut que l'une des responsabilités principales de l'activité soit le prompt recouvrement de tous les montants dus à la Couronne. Le tableau 29 indique le rapport, en pourcentage, entre les arriérés et le total des montants dus à la fin de chaque année financière de 1980-1981 à 1987-1988.

Tableau 29 : Rapport, en pourcentage, entre les arriérés et le total des montants dus



Le tableau 30 indique le nombre de comptes actifs au début de chaque exercice financier ainsi que le nombre d'années-personnes nécessaires au fonctionnement du Programme. Le Programme se trouve actuellement dans le processus d'un ralentissement graduel à mesure que les prêts viennent à échéance.

Tableau 30 : Comptes actifs en début d'exercice et années-personnes nécessaires



E. Administration du Ministère

Objectif

Fournir à chaque élément de planification une orientation de régie et des services qui maintiennent son fonctionnement efficace et efficient et qui assurent sa probité; et planifier, établir une politique et des normes et fournir à tous les éléments de planification une direction fonctionnelle, des services de gestion et de soutien opérationnel dans les domaines des finances, du personnel, des services de gestion, de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, des affaires publiques, de la planification intégrée, du secrétariat et de la vérification et de l'évaluation.

Sommaire des ressources

Les dépenses de l'activité "Administration du Ministère" représenteront environ 2 % des dépenses totales de l'ensemble du Portefeuille et 12 % de ses années-personnes en 1987-1988.

Tableau 31 : Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes

	Budget des dépenses 1987-1988		Prévu 1986-1987*		Réel 1985-1986*	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Administration du Ministère	28,855	439	29,129	444	26,903	457

* Les dépenses ont été exposées de nouveau pour tenir compte d'un cadre du plan opérationnel révisé mis en oeuvre en 1987-1988 (voir page 1-3) et le tableau de concordance à la page 2-59).

Il n'y a qu'une légère différence entre les prévisions de 1986-1987 et le Budget des dépenses de 1987-1988.

Tableau 32 : Rendement financier en 1985-1986*
(en milliers de dollars)

	1985-1986		
	Réel	Budget principal	Différence
Administration du Ministère	26,903	27,970	**(1,067)**

* Les dépenses ont été exposées de nouveau pour tenir compte d'un cadre du plan opérationnel révisé mis en oeuvre en 1987-1988 (voir page 1-3) et le tableau de concordance à la page 2-59).

Il y a qu'une légère différence entre les Budget Principal 1985-1986 et les Dépense Réels de 1985-1986.

Description

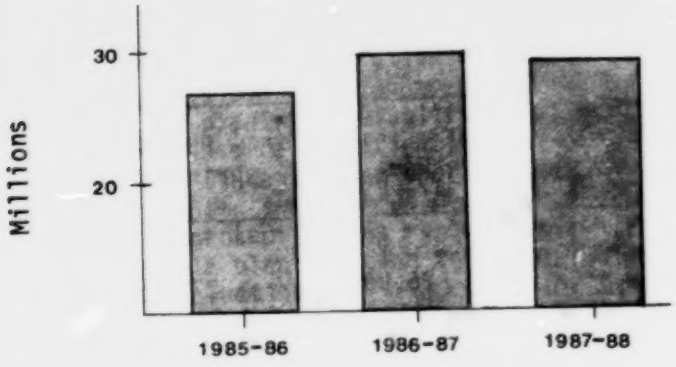
L'activité "Administration du Ministère" comprend le fonctionnement des bureaux du Ministre, du Sous-ministre et du Sous-ministre adjoint ainsi que les fonctions de soutien de gestion, c'est-à-dire : la gestion financière, la gestion du personnel, les services de gestion, la refonte des textes législatifs, la planification intégrée, les services de vérification et d'évaluation et la coordination de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Données sur le rendement et justification des ressources

Les coûts de l'activité "Administration du Ministère" sont indiqués au tableau 33.

Les ressources nécessaires en 1986-1987 représentent environ 2 % des dollars et environ 11 % des années-personnes prévus pour le fonctionnement du Portefeuille.

Tableau 33 : Coûts de l'Administration du Ministère



Section III
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 34: Besoins financiers par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Réel 1985-1986
Personnel			
Traitements et salaires	**113,822**	113,928	106,681
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**16,978**	15,950	14,935
Biens et services			
Paiements aux hôpitaux contractants	**86,747**	81,883	74,159
Transports et communications	**9,125**	10,603	12,937
Information	**583**	1,037	1,048
Services professionnels et spéciaux	**86,929**	79,616	57,030
Location	**2,902**	3,184	3,146
Achat de services de réparation et d'entretien	3,556	4,126	3,255
Services publics, fournitures et approvisionnements	**9,455**	10,969	17,807
Toutes autres dépenses	**1,145**	1,162	3,376
Total des dépenses de fonctionnement	**331,252**	322,458	294,374
Capital	**1,505**	2,483	2,335
Paiements de transfert	**1,303,663**	1,265,248	1,228,181
Total des dépenses	**1,636,420**	1,590,189	1,524,890

2. Dépenses en personnel

Tableau 35: Détail des besoins en personnel

	Années-personnes autorisées			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1987-1988
	87-88	86-87	85-86		
Gestion					
Direction	21	25	24	51,400-100,700	73,790
Gestion supérieure	15	14	16	51,400-100,700	59,836
Scientifique et professionnelle					
Art dentaire	18	28	29	43,795-68,670	60,565
Economique, sociologie et statistique	3	-	-	15,116-67,700	55,255
Sciences domestiques	9	9	9	24,030-50,173	35,146
Médecine	67	59	73	43,156-91,740	72,110
Sciences infirmières	263	260	260	19,972-53,630	35,396
Ergothérapie et physiothérapie	14	14	14	22,218-47,177	38,242
Pharmacie	5	5	5	18,931-55,620	36,883
Psychologie	5	5	5	26,086-60,751	44,542
Service social	9	9	19	22,094-54,971	35,934
Administration et service extérieur					
Services administratifs	257	260	258	16,955-58,562	36,001
Gestion des systèmes d'ordinateurs	38	35	40	20,103-65,808	42,334
Gestion des finances	87	83	82	16,161-57,980	43,959
Services d'information	19	19	20	14,581-57,980	42,571
Organisation et méthodes	58	31	52	14,413-57,980	41,499
Gestion du personnel	55	47	55	22,940-63,870	43,288
Administration des programmes	56	66	81	14,939-62,268	36,380
Achat et approvisionnement	10	8	8	15,192-57,980	36,382
Programmes de bien-être social	383	368	374	15,957-59,100	33,181
Technique					
Soutien technologique et scientifique	24	23	23	15,078-54,620	31,239
Soutien administratif					
Traitement mécanique des données	33	43	41	14,338-39,870	23,615
Commis aux écritures	1,135	1,189	1,261	13,887-34,086	23,966
Matériel de bureau	14	6	3	13,600-27,137	21,399
Secrétariat	210	228	242	13,569-34,304	22,271
Exploitation					
Manoeuvres et hommes de métier	66	58	83	15,632-42,367	28,530
Services divers	9	11	12	13,754-44,350	25,099
Chauffage, force motrice et opération de machines fixes	22	25	25	20,787-40,739	27,356
Services hospitaliers	755	778	792	13,227-32,930	20,932
Titulaires de postes d'exception	9	11	10		45,778
Autres	6	7	12	13,568-70,800	33,752

* Les dépenses ont été exposées de nouveau pour tenir compte des révisions des structures organisationnelles et hiérarchiques mises en oeuvre en 1987-1988 (voir page 1-3 et tableau de concordance à la page 2-58).

Nota: La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne d'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionels au 31 octobre 1986. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Paiements de transfert

Les subventions et les contributions constituent 79 % du Budget principal du Programme en 1987-1988. Le tableau 36 présente un résumé de toutes les dépenses du Programme relatives aux subventions et aux contributions.

Tableau 36 : Détail des subventions et des contributions (en dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Réel 1985-1986
	$	$	$
Subventions			
Pensions			
Pensions d'invalidité et de décès	803,817,000	771,591,000	735,767,736
Allocations d'inhumation	1,728,000	1,510,000	1,450,323
Soutien financier			
Allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils:			
Armée de campagne du Nord-Ouest	1,000	1,000	737
Guerre sud-africaine	28,000	33,000	37,588
Première Guerre mondiale	10,567,000	12,300,000	11,909,715
Seconde Guerre mondiale et opération militaire de Corée	373,711,000	394,488,000	418,075,266
Service durant les deux guerres mondiales	528,000	613,000	586,655
Allocations de guerre pour les civils	21,580,000	24,000,000	23,295,745
Assistance accordée en conformité avec les dispositions du Règlement sur le Fonds de secours	2,500,000	2,358,000	2,213,254
Fonds de bienfaisance de l'Armée	18,000	18,000	18,000
Légion royale canadienne	9,000	9,000	9,000
Association canadienne des anciens combattants au Royaume-Uni	1,000	1,000	1,000
Autres prestations -			
Enfants des morts de la guerre (Aide à l'éducation)	1,171,000	994,000	696,923
Formation universitaire et professionnelle	100,000	69,000	53,357
Aide aux anciens combattants canadiens - District d'outre-mer	100,000	100,000	60,311
Remboursement, en vertu du paragraphe 3 de l'article 10 de Loi sur la réadaptation des anciens combattants (S.R.,c.V-5)	2,000	2,000	
Société dite Last Post Fund	2,503,000	2,474,000	1,817,033
Mesures spéciales d'aide au logement pour les anciens combattants			650
Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	3,500,000	3,150,000	2,495,548
Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée	30,000	30,000	24,670

Paiements en vertu de la Loi sur les indemnités de service de guerre (S.R.,c.w-4)			
(s) Remboursement, en vertu de l'article 15, de redressements de compensation effectué en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	**12,000**	102,000	7,940
(s) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	**30,000**	30,000	43,968
(s) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	**707,000**	707,000	703,628
Services de santé			
Subventions à diverses provinces relativement à la prestation de services de prothèses aux anciens combattants	**200,000**	208,000	183,298
Allocations de traitement et prestations connexes	**2,596,000**	2,500,000	2,679,863
Gestion des contrats immobiliers			
(s) Prévision d'une réserve pour des prestations conditionnelles, Loi sur les terres destinées aux anciens combattants.			2,100,000
	1,225,439,000	1,217,288,000	1,204,232,208
Contributions			
Pensions			
Indemnistaion pour perte de gains	**70,000**	88,000	
Services de santé			
Contributions aux provinces respectives conformément aux accords relatifs à la cession des hôpitaux du Ministère	**43,400,000**	30,100,000	13,570,959
Contributions accordées aux anciens combattants âgés, afin de les aider à payer les coûts des soins médicaux de longue durée non couverts par les programmes médicaux provinciaux	**34,754,000**	17,772,000	10,377,404
	78,224,000	47,960,000	23,948,363
	1,303,663,000	1,265,248,000	1,228,180,571

4. Recettes

Le tableau 37 présente une liste des recettes produites. Ces recettes sont créditées directement au Fonds du revenu consolidé et ne sont pas disponsibles pour être utilisées par le Programme.

Tableau 37: Sources des recettes (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Réel 1985-1986
Intérêts sur les prêts consentis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	**7,900**	9,180	10,578
Régimes provinciaux d'assurance-hospitalisation	**15,400**	15,400	15,415
Autres services aux malades hospitalisés	**5,000**	5,000	4,947
Confection des coquelicots du Jour du Souvenir (Vetcraft)	**1,200**	1,200	1,198
Remboursement de dépenses de l'année précédente	**2,500**	2,500	2,862
Autres	**1,500**	1,500	1,374
	33,500	34,780	36,374

5. Coût net du Programme

Le Budget des dépenses du Programme ne comprend que les dépenses à imputer sur ses autorisations votées et prévues par une loi. Le tableau 38 présente d'autres articles de coûts, ainsi que des recettes prévues, dont on doit tenir compte pour parvenir au coût estimatif net du Programme.

Tableau 38: Coût net du Programme en 1987-1988 (en milliers de dollars)

	Budget principal 1987-1988	Plus* autres coûts	Coût total du programme	Moins* recettes	Coût estimatif net du programme 1987-1988	1986-1987
Affaires des anciens combattants	1,636,420	21,000	1,657,420	33,500	**1,623,920**	1,603,323

* Les autres coûts comprennent:

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le Minisère	7,300
• services fournis gratuitement par d'autres ministères	
- locaux (Travaux Publics)	8,829
- émission des chèques (Approvisionnements et Services	600
- assurance chirurgicale-médicale des employés (Conseil du Trésor)	3,500
- indemnisation des employés (Travail)	800

** Le tableau 37 présente des détails sur les recettes.

B. Lois, règlements et décrets du conseil concernant le Programme des Affaires des anciens combattants

1. Lois

Loi portant affectation de crédits numéro 10. 1964, annexe B
Loi sur le Fonds de bienfaisance de l'armée
Loi sur les prestations aux anciens combattants alliés
Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre
Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Education)
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils
Loi sur la continuation de la pension des services de défense
Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants
Loi sur les prestations de service de guerre pour les pompiers
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax
Loi sur la défense national
Loi sur les pensions
Loi sur la réintégration dans les emplois civils
Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada
Loi de l'assurance des soldats de retour au pays
Loi sur les prestations de service de geurre destinées aux agents spéciaux
Loi d'établissement de soldats
Loi sur les prestations de services de guerre pour les surveillants
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants
Loi sur les prêts commerciaux et professionnels aux anciens combattants
Loi sur l'assurance des anciens combattants
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
Loi sur la réadaptation des anciens combattants
Loi sur les indemnités de service de guerre
Loi sur les allocations aux anciens combattants
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) (Prestations)

2. Règlement

Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)
Règlement sur le Fonds de bienfaisance de l'armée
Règlement sur l'aide à l'éducation
Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants
Règlement sur la Corporation dite Last Post Fund
Règlement sur l'indemnisation des détenus de pénitenciers en cas d'accident
Règlement sur la formation des pensionnés
Règlement sur les comités consultatifs régionaux

2. Règlement (suite)

Règlement de l'assurance des soldats de retour au pays
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants
Règlement sur l'inhumation des anciens combattants
Règlement sur les successions des anciens combattants
Règlement sur l'assurance des anciens combattants
Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants
Règlement sur la réadaptation des anciens combattants
Règlement sur le traitement des anciens combattants
Règlement sur le soin des anciens combattants
Règlement sur les indemnités de service de guerre
Règlement sur les allocations aux anciens combattants

3. Décrets

Ordonnance relative aux rentes et gratifications rattachés aux décorations
CP 1985-88 - Entretien des sépultures

C. Tableau de concordance de la comptabilité

Tableau 39: Effets des structures organisationnelles et hiérarchiques révisées sur les rapports financiers

Ce tableau de concordance a pour objet de montrer comment les montants réels de 1985-1986 ont été exposés de nouveau pour tenir compte des nouvelles structures organisationnelles et hiérarchiques. Le nouvel exposé est nécessaire pour fournir une certaine uniformité permettant de rechercher les données sur les finances et sur le rendement au cours de la période de 1985-1986 à 1987-1988.

TABLEAU DE CONCORDANCE DE LA COMPTABILITÉ - PARTIE III 1987-1988 (en milliers de dollars)

Activité		Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Rajustement	Nouvel exposé du prévu 1986-1987	Réel 1985-1986	Rajustement	Nouvel exposé du réel 1985-1986
			Prévu 1986-1987			Réel 1985-1986		
Pensions	$000's	823,693	-	792,500	792,500	-	755,166	755,166
	P-Y	387	-	393	393	-	416	416
Soutien financier	$000's	437,139	461,412	-	461,412	506,326	(25,258)	481,068
	P-Y	375	379	-	379	544	(153)	391
Services sociaux et de santé	$000's	341,157	301,109	-	301,109	225,619	27,480	253,099
	P-Y	2,334	2,360	-	2,360	2,241	184	2,425
Gestion des contrats immobiliers	$000's	5,576	6,039	-	6,039	8,654	-	8,654
	P-Y	140	144	-	144	173	-	173
Administration du Ministère	$000's	28,855	32,279	(3,150)	29,129	31,654	(4,751)	26,903
	P-Y	439	514	(70)	444	555	(98)	457
Total	$000's	1,636,420	800,839	789,350 (1)	1,590,189	772,253	752,637 (1)	1,524,890
	P-Y	3,675	3,397	323 (1)	3,720	3,513	349 (1)	3,862

(1) Le rajustement total représente le transfert du Programme de la Commission canadienne des pensions au Programme des Affaires des anciens combattants.

Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants

1987-1988
Plan de dépenses

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1987-1988 -- Partie II du Budget des dépenses 3-4

B. Emploi des autorisations en 1985-1986 -- Volume II des Comptes publics 3-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1987-1988
   1. Sommaire des besoins financiers 3-6
B. Rendement récent
   1. Points saillants 3-6
   2. Examen des résultats financiers 3-7
C. Données de base
   1. Introduction 3-7
   2. Mandat 3-7
   3. Objectif du Programme 3-8
   4. Description du Programme 3-8
   5. Organisation du Programme en vue de son exécution 3-8
D. Perspective de planification
   1. État des initiatives annoncées antérieurement 3-10
E. Efficacité du Programme 3-10
F. Données sur le rendement et justification des ressources 3-11

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 3-13
   2. Besoins en personnel 3-14
   3. Coût net du Programme 3-15

Autorisation de dépenser

A. Autorisations pour 1987-1988 -- Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédit	(en milliers de dollars)	Budget principal 1987-1988	Budget principal 1986-1987
	Commission des allocations aux anciens combattants		
10	Dépenses du Programme	1,574	1,476
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	211	183
	Total du Programme	1,785	1,659

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédit	(en dollars)	Budget principal 1987-1988
	Commission des allocations aux anciens combattants	
10	Commission des allocations aux anciens combattants - Dépenses du Programme	1,574,000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1987-1988				Budget principal 1986-1987
	Années-personnes autorisées	Budgétaire Fonctionnement	Dépenses en capital	**Total**	
Soutien financier	34	1,783	2	**1,785**	1,659
Années-personnes autorisées 1986-1987	34				

B. Emploi des autorisations en 1985-1986 -- Volume II des Comptes publics

Crédit (en dollars)		Budget principal	Total disponible	**Utilisation réelle**
	Commission des allocations aux anciens combattants			
10	Dépenses du Programme	1,457,000	1,457,000	**1,316,417**
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	179,000	198,000	**198,000**
	Total du Programme - Budgétaire	1,636,000	1,655,000	**1,514,417**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1987-1988.

1. Sommaire des besoins financiers

Les besoins financiers du Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants tant pour l'année budgétaire que pour l'exercice financier en cours sont tels qu'indiqués au tableau 1.

Tableau 1: Besoins financiers par activité (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987*	Différence
Soutien financier	1,785	1,628	157
Années-personnes autorisées	34	33	1

* au 31 octobre 1986

Explication de la différence : Les besoins financiers de 1987-1988 sont de 9.6% ou de $157,000 supérieurs aux prévisions de 1986-1987. L'augmentation est attribuable surtout à l'inflation des salaires.

B. Rendement récent

1. Points saillants

Au cours de 1986, la Commission a concentré ses efforts sur l'amélioration du processus de révision qui examine les décisions rendues par le Ministère de façon à fournir des renseignements statistiques sur le fonctionnement du Programme des allocations au niveau national et au niveau régional.

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Rendement financier en 1985-1986 (en milliers de dollars)

	1985-1986		
	Réel	Budget principal	Différence
Soutien financier	1,515	1,636	(121)
Années-personnes	34	35	(1)

Explication de la différence : Il n'y a qu'une différence mineure entre le Budget des dépenses principal de 1985-1986 et les dépenses réelles.

C. Données de base

1. Introduction

Ce Programme offre une voie d'appel et de révision aux requérants et aux bénéficiaires qui contestent le bien-fondé du refus de leur demande de prestations en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils. Les programmes au sujet desquels la Commission est appelée à rendre des décisions sont administrés par le ministère des Affaires des anciens combattants. Les premières décisions sont rendues par un fonctionnaire du Ministère auquel le Ministre a délégué le pouvoir de rendre des décisions. Toute décision du Ministre, rendue autrement qu'en vertu du paragraphe 19(2) de la Loi sur les allocations aux anciens combattants (pouvoir du Ministre de remettre les trop-payés), peut faire l'objet d'un appel présenté à la Commission ou d'une révision par celle-ci.

2. Mandat

Les dispositions législatives qui régissent le fonctionnement de la Commission sont énoncées dans la Loi sur les allocations aux anciens combattants (LAAC), dans le Règlement sur les allocations aux anciens combattants, dans la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (LPAGC). Ces lois et ces règlements définissent les conditions d'admissibilité aux prestations qu'ils prévoient.

3. Objectif du Programme

Le Programme a pour objectif d'assurer aux anciens combattants et aux personnes à leur charge les avantages auxquels ils ont droit en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils.

4. Description du Programme

Les principales responsabilités de la Commission sont les suivantes : faire fonction de tribunal d'appel pour les requérants et les bénéficiaires qui s'estiment lésés par suite des décisions rendues par le ministère des Affaires des anciens combattants en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, Partie XI, et des instruments connexes; revoir les décisions du Ministère pour s'assurer qu'elles sont conformes à l'objet des lois et que ces dernières sont appliquées uniformément partout au Canada; rendre des décisions en vertu d'articles déterminés de la Loi sur les AAC et de la Loi sur les PAGC, là où la Commission est la seule autorité compétente; fournir des interprétations de la Loi sur les AAC, de la Loi sur les PAGC et des règlements qui s'y rattachent; et conseiller le Ministre au sujet des règlements liés à la Loi sur les AAC et à la Loi sur les PAGC. L'ensemble des décisions rendues par la Commission constitue les précédents qui permettent d'établir la jurisprudence relative aux allocations et de guider le Ministère.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Activité : La Commission a une activité, le Soutien financier, autrefois connu sous le nom d'Appels, révisions, décisions et interprétations. Ce nom a été changé à la suite de révisions des structures organisationnelles et hiérarchiques prévues pour 1987-1988. Il n'en a résulté aucun changement dans les fonctions.

Organisation : Comme l'indique le tableau 3, la Commission se compose d'un président, d'un vice-président, de trois membres et de trois membres temporaires nommés par le gouverneur en conseil.

Le président de la Commission contrôle et dirige les tâches que doivent accomplir les autres membres de la Commission et les employés du Ministère que le Ministre peut affecter à la Commission. Le président doit rendre des comptes au Parlement, par l'entremise du ministre des Affaires des anciens combattants. Le sous-ministre des Affaires des anciens combattants et le secrétaire national de la Légion royale canadienne sont d'autres membres de la Commission, et ils ne sont pas rémunérés.

Des 34 années-personnes autorisées pour 1987-1988, huit ont été réservées pour les postes de président et de vice-président et pour les six membres de la Commission. La Commission affectera les vingt-six autres années-personnes aux activités d'administration et de soutien ci-après, qui sont nécessaires à l'exécution de son mandat.

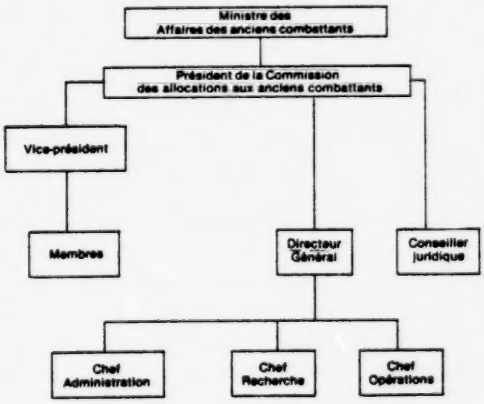
Groupe de soutien de la direction: Fournir au président, au vice-président et aux membres de la Commission des services spécialisés en matière de politique et de gestion des ressources; exercer un contrôle opérationnel; donner des avis sur des questions législatives; concevoir et mettre en oeuvre des activités qui garantiront un maximum d'efficacité de la part du bureau du président; et fournir les services de sténographie et de secrétariat nécessaires. Un service de conseil juridique est assuré à la Commission par un conseiller juridique à temps plein relevant du ministère de la Justice. Le conseiller juridique fait fonction de membre du Groupe de soutien de la direction.

Division des opérations: Procéder à des examens systématiques et préparer des résumés des cas sur lesquels la Commission doit statuer, et promulguer les décisions qui en résultent; fournir à la Commission des services d'inscription des cas à juger et d'établissement de calendriers d'audition; dresser le procès-verbal des séances de la Commission; diffuser les lignes directrices internes relatives à la politique; et tenir une bibliothèque qui regroupe les précédents et les informations connexes.

Division de l'information et de la recherche: Répondre aux besoins d'information et de recherche de la Commission au sujet des interprétations et des communications concernant le développement opérationnel, la planification et l'élaboration de la politique.

Division de l'administration: Fournir des services de gestion financière, de gestion du personnel, de transcription, d'administration, et accomplir les autres tâches administratives générales de la Commission.

Tableau 3: Organigramme



D. Perspective de planification

1. Etat des initiatives annoncées antérieurement

En 1985, la Commission a mis au point un échantillonnage systématique de toutes les décisions rendues par le Ministère. Au cours de 1986, la Commission a amélioré ce processus de révision systématique dans un effort en vue d'augmenter le nombre de révisions et d'établir, dans chaque domaine de la législation, un échantillonnage suffisant pour permettre de tirer des conclusions statistiques acceptables au niveau national sur le fonctionnement du Programme.

E. Efficacité du Programme

Le Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants a pour objectif principal de veiller à ce que les requérants et les bénéficiaires d'allocations reçoivent toutes les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la Loi. Les deux principaux critères suivants mesurent l'efficacité du Programme: le délai de traitement moyen des appels et un échantillonnage suffisant des décisions du Ministère pour garantir, de la façon la plus absolue possible, l'exercice complet du droit des requérants, l'équité des décisions et l'uniformité de l'application des dispositions de la Loi.

La Commission a déterminé que le délai de traitement moyen optimal des appels est de 90 jours. Les délais de traitement réels sont couramment comparés à cette norme et, en 1985-1986, la Commission a entendu 131 appels pour lesquels le délai de traitement réel a été de 92 jours. Pours la Commission, le délai de traitement est mesuré à partir du jour où l'appel est reçu jusqu'au jour où une décision est envoyée par la poste à l'appelant. Le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) a participé à 29 des 131 appels entendus en 1985-1986. Cette participation augmenterait le délai de traitement de toute la durée du temps pris par le BSJP pour préparer ces cas. Ce temps additionnel n'a pas été inclus dans le délai de traitement moyen pour la Commission des allocations des anciens combattants.

Dans le domaine de l'échantillonnage de décisions du Ministère, le personnel de soutien de la Commission révise tous les cas de refus des demandes par le Ministère et tous les cas de décision du Ministère au sujet des appels au premier niveau. Les cas révisés dans lesquels il semble qu'on a refusé incorrectement d'admettre le droit du requérant sont résumés et présentés à l'examen de la Commission. De plus, le personnel de soutien de la Commission, à l'aide d'un échantillonnage informatisé, révise d'autres décisions afin de veiller à l'application uniforme et équitable de la législation. Ce processus de révision favorise une amélioration des premières décisions grâce à une meilleure compréhension de la politique de la Commission. La publication périodique des précédents mène à une plus grande uniformisation des décisions à l'échelle nationale. Les résultats de ce processus structuré de révision fourniront des renseignements valables sur l'uniformité

nationale des interprétations et des décisions. Ils fourniront aussi une mesure de la compréhension et de l'application de la jurisprudence relative aux allocations aux niveaux tant national que régional.

Le tableau 4 présente un sommaire de la charge de travail de révision de la Commission. En prenant des cas pour une révision, on choisit ceux dans lesquels il semble que le bénéficiaire a été désavantagé. Par conséquent, le nombre de cas présentés à la Commission comparé au nombre de ceux révisés n'est pas une indication exacte du taux d'erreur global.

Tableau 4: Sommaire des révisions

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Réel 1985-1986
Révisions	**Nombre**	Nombre	Nombre
Cas examinés par le personnel	10,000	10,000	5,293
Cas présentés à la Commission	400	375*	237
Cas où la Commission a approuvé les décisions	50	47	31
Cas où la Commission a modifié ou renversé les décisions	230	220	139
Cas que la Commission a refusé de réviser	120	108	67

*En 1985-1986, le choix des cas à réviser a porté sur ceux dans lesquels il y avait une plus forte probabilité d'erreur. En 1986-1987, la proportion des cas présentés à la Commission sera plus faible car on fait un échantillonnage aléatoire de tous les genres de décisions.

F. Données sur le rendement et justification des ressources

L'importance des ressources requises pour faire fonctionner la Commission des allocations aux anciens combattants est déterminée par cinq facteurs :

- le volume des appels à examiner par la Commission;

- le volume des décisions à réviser;
- le volume du travail requis pour appuyer le processus réglementaire de modification;
- la quantité de travail requise pour appuyer le processus d'interprétation; et
- les ressources requises pour assurer la gestion financière, la gestion du personnel, la transcription et les autres fonctions administratives générales de la Commission.

La plus grande partie de la charge de travail de la Commission est constituée d'appels et de révisions. Le processus des appels et des révisions a pour but de garantir le traitement équitable et opportun des cas des clients de la Commission qui sont des anciens combattants âgés et des veuves dans une situation financière difficile.

Les appels obtiennent la priorité sur les autres travaux de la Commission. D'après l'expérience passée, on estime à environ 200 le nombre d'appels que la Commission traitera en 1987-1988. Pour les cas d'appel, le rendement de la Commission est mesuré en fonction du délai de traitement (aussi utilisé comme mesure de l'efficacité du Programme - voir page 3-10) et d'une comparaison entre le volume des appels reçus et le volume des appels jugés par la Commission.

Il est prévu que le personnel de la Commission révisera environ 10,000 cas en 1987-1988 s'il n'y a pas d'augmentation imprévue dans le volume du nombre des appels et des demandes d'interprétation.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 5: Détail des besoins financiers par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Réel 1985-1986
Personnel			
Traitements et salaires	**1,411**	1,320	1,193
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**211**	185	198
Biens et services			
Transports et communications	**100**	71	64
Services professionnels et spéciaux	**18**	14	17
Location	**19**	20	20
Achat de services de réparation et d'entretien	**9**	7	7
Services publics, fournitures et approvisionnements	**13**	8	8
Toutes autres dépenses	**2**	1	1
Total des dépenses de fonctionnement	**1,783**	1,626	1,508
Capital	**2**	2	7
	1,785	1,628	1,515

2. Besoins en personnel

Tableau 6: Détail des besoins en personnel

	Années-personnes autorisées			Échelle des traitement actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1987-1988
	87-88	86-87	85-86		
Gestion					
Direction	8	8	8	51,400-100,700	64,181
Administration et service extérieur					
Services administratifs	15	15	15	16,955-58,562	35,601
Technique					
Soutien des sciences sociales	2	2	2	13,568-62,028	39,166
Soutien administratif					
Commis aux écritures	4	4	4	13,887-34,086	25,899
Secrétariat	5	5	5	13,569-34,304	25,954
Autre	-	-	1		

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionnels au 31 octobre 1986. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Coût net du Programme

Tableau 7 : Coût total du Programme en 1987-1988 (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Plus autres coûts*	Coût estimatif total du programme 1987-1988	1986-1987
Commission des allocations aux anciens combattants	1,785	135	**1,920**	1,791

* Les autres coûts de $135,000 comprennent:

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	95
• émission de chèques et autres services de comptabilité reçus gratuitement du ministère des Approvisionnements et services	1
• avantages sociaux des employés, c'est-à-dire la partie de l'employeur des primes et des coûts d'assurance payée par le Secrétariat du Conseil du Trésor	39

Programme du Conseil de révision des pensions

Plan de dépenses 1987-1988

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1987-1988 -- Partie du Budget des dépenses 4-4
B. Emploi des autorisations en 1985-86 -- Volume II des Comptes publics 4-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1987-1988
1. Points saillants 4-6
2. Sommaire des besoins financiers 4-6
B. Rendement récent
1. Points saillants 4-7
2. Examen des résultats financiers 4-7
C. Données de base
1. Introduction 4-8
2. Mandat 4-8
3. Objectif du Programme 4-8
4. Description du Programme 4-8
5. Organisation du Programme en vue de son exécution 4-8
D. Perspective de planification
1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 4-9
2. Etat des initiatives annoncées antérieurement 4-9
E. Efficacité du Programme 4-9
F. Données sur le rendement et justification des ressources 4-10

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
1. Besoins financiers par articles 4-12
2. Besoins en personnel 4-13
3. Coût net du Programme 4-14

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1987-1988 -- Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédit (en milliers de dollars)		Budget principal 1987-1988	Budget principal 1986-1987
	Conseil de révision des pensions		
15	Dépenses du Programme	**1,190**	1,514
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**153**	186
	Total du Programme	**1,343**	1,700

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédit (en dollars)		Budget principal 1987-1988
	Conseil de révision des pensions	
15	Conseil de révision des pensions - Dépenses du Programme	**1,190,000**

Programme par activité

(en milliers en dollars)	Budget principal 1987-1988				Budget principal 1986-1987
	Années-personnes autorisées	Budgétaire Fonctionnement	Dépenses en capital	**Total**	
Pensions	24	1,341	2	**1,343**	1,700
Années-personnes autorisées 1986-1987	35				

B. Emploi des autorisations en 1985-1986 - Volume II des Comptes publics

Crédit (en dollars)		Budget principal	Total disponible	**Utilisation réelle**
	Conseil de révision des pensions			
15	Dépenses du Programme	1,081,000	1,514,268	**1,407,027**
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	128,000	141,000	**141,000**
	Total du Programme - Budgétaire	1,209,000	1,655,268	**1,548,027**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1987-1988

1. Points saillants

En 1987-1988, le Programme du Conseil de révision des pensions compte réaliser les travaux suivants :

- rendre des décisions dans 1,500 cas et réduire à 1,701 le nombre des cas qui attendent une audition (voir page 4-10); et
- maintenir le délai d'exécution d'environ deux mois entre la date de l'audition du cas et celle à laquelle la décision est promulguée (voir page 4-9).

2. Sommaire des besoins financiers

Les besoins financiers du Programme du Conseil de révision des pensions tant pour l'année budgétaire que pour l'exercice financier en cours sont indiqués au tableau 1.

Tableau 1 : Besoins financiers par activité (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1986-1987*	Différence
Pensions	1,343	1,653	(310)
Années-personnes autorisées	24	33	(9)

*au 31 octobre 1986

Explication de la différence : Les besoins financiers de 1987-1988 sont de 19 % ou de 310,000 $ inférieurs aux prévisions des dépenses de 1986-1987. La diminution est attribuable surtout à la réduction des dix années-personnes qui avaient été antérieurement approuvées afin de permettre d'entrendre plus d'appels et de fournir le personnel de soutien nécessaire.

B. Rendement récent

1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme du Conseil de révision des pensions en 1985-1986 sont les suivants:

- Les ressources approuvées de 35 années-personnes (ce qui comprend un supplément de 10 années-personnes obtenues grâce au Budget des dépenses supplémentaire) ont permis au Conseil de réduire de 1,355 à 1,051 le nombre de cas non réglés qui attendent une audition, soit une diminution de 304 cas ou de 22 %, ainsi que de traiter efficacement un nombre plus élevé d'appels interjetés (voir page 4-10).

- Le Conseil a traité 75 appels par année-personne alors que la prévision était de 71. Cela représente, pour la deuxième année consécutive, une augmentation de la productivité car l'an dernier, le Conseil a traité 71 appels par année-personne alors que la prévision de 1985-1986 était de 60.

2. Exam des résultats financiers

Tableau 2: Rendement financier en 1985-1986 (en milliers de dollars)

	1985-1986		
	Réel	Budget principal	**Différence**
Système de révision des pensions	1,548	1,209	**(339)**
Années-personnes	35	25	**10**

Explication de la différence : Les dépenses de 1985-1986 ont été de 339,000 $ (28 %) supérieures à ce qu'indiquait le Budget des dépenses principal. L'augmentation résulte surtout de l'approbation de 10 année-personnes supplémentaires dans le Budget des dépenses principal afin de permettre d'entrendre plus d'appels et de fournir le personnel des soutien nécessaire.

C. Données de base

1. Introduction

Le Conseil de révision des pensions, créé en 1971 lorsque d'importantes modifications furent apportées à la Loi sur les pensions, est un organisme indépendant du gouvernement fédéral qui rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Affaires des anciens combattants. Le Conseil revoit les cas et rend des décisions dans les appels relatifs aux pensions d'invalidité interjetés par des anciens combattants non satisfaits des décisions finales rendues par la Commission canadienne des pensions.

2. Mandat

Les attributions du Conseil de révision des pensions relativement à la détermination du droit à pension et du montant à verser, et à l'interprétation de la Loi sur les pensions, émanent des articles 75 à 81 de la Loi sur les pensions.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme du Conseil de révision des pensions consiste à assurer aux anciens membres admissibles des Forces canadiennes de la GRC et à certains civils et aux personnes à leur charge respective la reception de toutes les prestations aux quelles ils ont droit en vertu de la Loi sur les pensions et des Lois connexes.

4. Description du Programme

Le Conseil de révision des pensions est le tribunal de dernière instance en matière de demandes de pension présentées en vertu de la Loi sur les pensions et des textes législatifs connexes ainsi que de l'interprétation des dispositions de la Loi sur les pensions.

Les modalités de préparation et de tenue des auditions que suit le Conseil sont informelles. Il n'y a pas de partie adverse aux auditions et le Conseil n'est pas habilité à entendre des preuves orales. Il jouit toutefois d'une grande latitude pour ce qui est des preuves écrites. Les auditions du Conseil peuvent se tenir dans les deux langues officielles.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Le Conseil est formé d'un président, d'un vice-président et de neuf membres, dont six sont nommés à titre spécial. Conformément aux dispositions législatives, le Conseil de révision des pensions siège et entend les appels n'importe où au Canada suivant les directives données par le gouverneur en conseil. Le directeur général et le personnel de soutien subordonné sont chargés de fournir des services dans les domaines suivants : aide juridique, secrétariat, gestion des documents, travail de bureau, finances, personnel et administration. Le conseiller juridique est chargé du contrôle de la qualité des décisions, de la publication des séries de rapports du Conseil de révision des pensions et des avis juridiques à donner au président et aux membres du Conseil.

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Il est prévu que le nombre global d'anciens combattants diminuera au cours des prochaines décennies. La diminution du nombre d'anciens combattants finira par entraîner une baisse des besoins de ressources pour le Programme du Conseil de révision des pensions. Cette diminution sera compensée, en partie, par le nombre croissant de survivants d'anciens combattants qui deviendront admissibles à une pension à la suite de modifications apportées aux mesures législatives en matière de pensions, et aussi par l'augmentation du nombre de demandes de pension présentées par d'anciens membres des forces régulières.

2. Etat des initiatives annoncées antérieurement

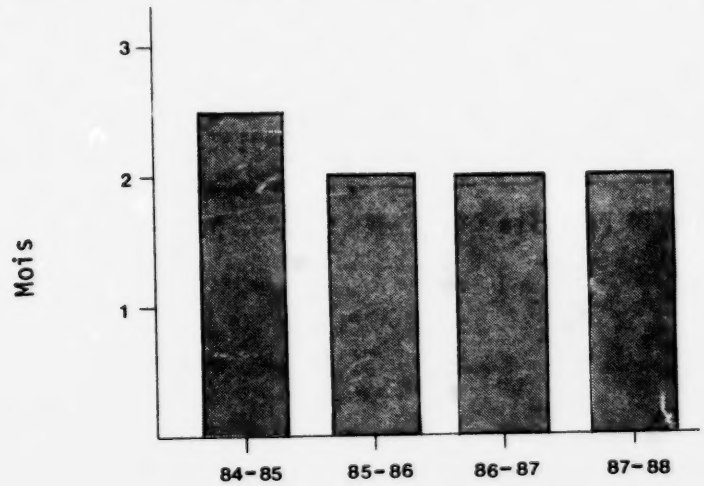
Le Conseil a recommencé à publier les "Recueils des arrêts du Conseil de révision des pensions" parus pour la dernière fois en 1979. Ces recueils qu'on peut obtenir gratuitement sont des registres de décisions particulièrement importantes ou constituant des précédents qui sont rendues par le Conseil de révision des pensions.

Les niveaux des ressources approuvées pour 1985 ont permis au Conseil de maintenir le délai d'exécution d'environ deux mois à partir de la date de l'audition du cas jusqu'à la date de la promulgation de la décision.

E. Efficacité du Programme

La distribution efficace des prestations à la population cliente du Conseil a été reconnue comme la mesure la plus appropriée de l'efficacité du Programme et elle est définie comme la durée moyenne, en mois, mesurée à partir de la date à laquelle le cas est examiné par trois membres du Conseil jusqu'à la date à laquelle la décision est rendue. Le tableau 3 montre le rendement réel et prévu dans ce domaine.

Tableau 3 : Temps moyen pour rendre une décision



Il convient de noter que l'audition d'un appel et la décision rendue sont le point culminant d'un processus qui débute de six à sept mois plus tôt par l'inscription initiale d'un appel au Conseil. Ce temps de traitement, qui est très variable, échappe au contrôle du Conseil car c'est au cours de cette période que l'ancien combattant ou son représentant prépare le cas, notamment par l'établisssement d'une nouvelle preuve.

F. Données sur le rendement et justification des ressources

Le nombre de demandes à entendre par le Conseil de révision des pensions dépend, en grande partie, du nombre de décisions rendues par les comités d'examen et les comités d'évaluation de la Commission canadienne des pensions. L'expérience a prouvé qu'un pourcentage élevé d'anciens membres des forces armées et de la GRC, certains civils et (ou) les personnes à leur charge respective, insatisfaits de la décision rendue par la Commission, choisissent d'interjeter appel devant le Conseil. Le Conseil doit recevoir tous les appels, entendre les demandes et rendre une décision. Le tableau 4 présente des données réelles et projetées sur la charge de travail des appels pendant la période de 1984-1985 à 1987-1988.

Tableau 4 : Charge de travail des appels

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Réel 1985-1986	Réel 1984-1985
Appels en attente d'audition au début de l'année	**901**	1,051	1,355	1,278
Appels reçus durant la période	**2,300**	2,300	2,197	1,694
Auditions	**1,500**	2,450	2,457	1,595
Appels non réglés à la fin de l'année	**1,701**	901	1,051*	1,355

* tient compte de 44 retraits

Devant l'augmentation de la charge de travail des appels, il semblerait que l'attitude de l'ensemble des anciens combattants a évolué en ce qui a trait au processus complet des appels. De plus en plus d'anciens combattants se prévalent de la procédure d'appel autorisée par la Loi sur les pensions après qu'une décision a été rendue par la Commission canadienne des pensions. Cela, joint au fait que la Commission canadienne des pensions a récemment augmenté la production de ses décisions, a causé une augmentation du nombre des appels présentés au Conseil.

Le système de la mesure du rendement détermine les niveaux des ressources nécessaires pour la réalisation efficiente et efficace des activités du Conseil. Les indicateurs utilisés sont le nombre d'appels interjetés, le nombre d'auditions tenues, le nombre de décisions rendues et le délai d'exécution.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 5 : Dépenses par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Réel 1985-1986
Personnel			
Traitements et salaires	1,022	1,342	1,288
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	153	186	140
Biens et services			
Transports et communications	68	56	55
Information	10	2	1
Services professionnels et spéciaux	29	15	28
Location	35	28	12
Achat de services de réparation et d'entretien	3	2	2
Services publics, fournitures et approvisionnements	21	19	16
Total des dépenses de fonctionnement	1,341	1,650	1,542
Capital	2	3	6
	1,343	1,653	1,548

2. Besoins en personnel

Tableau 6 : Détail des besoins en personnel

	Années-personnes autorisées *			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1987-1988
	87-88	86-87	85-86		
Gestion					
Direction	7	11	11	51,400-100,700	68,200
Scientifique et professionnelle					
Droit	1	1	1	23,562-92,800	
Administration et service extérieur					
Services administratifs	2	2	2	16,955-58,562	44,437
Soutien administratif					
Commis aux écritures	10	13	13	13,887-34,086	24,819
Secrétariat	4	8	8	13,569-34,304	22,584

* Comprend les années-personnes approuvées dans le Budget des dépenses

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition des années-personnes autorisées pour le Programme par groupe professionnel. La colonne de l'échelle des traitements actuelle montre les échelles de traitement par groupe professionnel au 31 octobre 1986. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Coût net du Programme

Tableau 7 : Coût total du Programme en 1987-1988 (en milliers de dollars)

	Dépenses du Programme 1987-1988	Plus autres coûts*	Coût estimatif total du Programme 1987-1988	1986-1987
Programme du Conseil de révision des pensions	1,343	143	**1,486**	1,852

* Les autres coûts de $143,000 sont constitués comme suit :

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	115
• avantages sociaux des employés, c'est-à-dire la partie de l'employer des primes et des coûts d'assurance payée par le Secrétariat du Conseil du Trésor	28

Programme de la Commission canadienne des pensions

Plan de dépenses 1987-1988

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1987-1988 -- Partie II du Budget des dépenses 5-4
B. Emploi des autorisations en 1985-1986 -- Volume II des Comptes publics 5-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1987-1988
1. Points saillants 5-6
2. Sommaire des besoins financiers 5-6
B. Rendement récent
1. Points saillants 5-7
2. Examen des résultats financiers 5-8
C. Données de base
1. Introduction 5-9
2. Mandat 5-9
3. Objectif du Programme 5-9
4. Description du Programme 5-9
5. Organisation du Programme en vue de son exécution 5-10
D. Perspective de planification
1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 5-12
2. Etat des initiatives annoncées antérieurement 5-12
E. Efficacité du Programme 5-13
F. Données sur le rendement et justification des ressources 5-13

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
1. Besoins financiers par article 5-17
2. Besoins en personnel 5-18
3. Coût net du Programme 5-19

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1987-1988 -- Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédit (en milliers de dollars)		Budget principal 1987-1988	Budget principal 1986-1987*
	Programmes de la Commission Canadienne des pensions		
20	Dépenses du Programme	**3,367**	3,339
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**371**	340
	Total du Programme	**3,738**	3,679

* Les chiffres ont été rajustés pour tenir compte du nouveau cadre du plan opérationnel mis en application pour 1987-1988.

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédit (en dollars)		Budget principal 1987-1988
	Commission canadienne des pensions	
20	Commission canadienne des pensions Dépenses du Programme	**3,367,000**

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1987-1988				Budget principal 1986-1987*
	Années-personnes autorisées	Budgétaire Fonctionnement	Dépenses en capital	**Total**	
Pensions	57	3,727	11	**3,738**	3,679
Années-personnes autorisées 1986-1987	57				

* Le chiffre a été rajusté pour tenir compte du nouveau cadre du plan opérationnel mis en application pour 1987-1988.

B. Emploi des autorisations en 1985-1986 -- Volume II des Comptes publics

Crédit (en dollars)		Budget principal	Total disponible	**Utilisation réelle**
	Programme de la Commission canadienne des pensions			
20	Dépenses du Programme	2,900,960	2,900,960	**2,593,000**
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	357,075	357,075	**357,075**
	Total du Programme - Budgétaire	3,258,035	3,258,035	**2,950,075**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1987-1988

1. Points saillants

En 1987-1988, les plans du Programme sont les suivants :

- rendre des décisions sur 9,500 nouvelles demandes d'octroi ou de révision des pensions et sur 6,800 appels à être entendus par ses comités d'examen et ses comités d'évaluation (voir pages 5-16); et
- parvenir aux délais de traitement moyens suivants :
  - moins de 14 jours pour rendre une décision à l'égard des premières demandes après avoir reçu du Ministère la demande et la documentation à l'appui;
  - moins de 14 jours pour rendre une décisions à la suite d'une audition au niveau du comité d'évaluation ou du comité d'examen.

2. Sommaire des besoins financiers

Les besoins financiers du Programme de la Commission canadienne des pensions tant pour l'année bugétaire que pour l'exercice financier en cours sont indiqués au tableau 1.

Tableau 1 : Besoins financiers par activité (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu* 1986-1987	Différence
Pensions	**3,738**	3,378	360
Années-personnes autorisées	57	47	10

* Les dépenses ont été rajustées pour tenir compte des révisions des structures organisationnelles et hiérarchiques qui entrent en vigueur en 1987-1988. La prévision est pour la période qui a pris fin le 31 octobre 1986.

Explication de la différence : Les besoins financiers pour 1987-1988 sont de 10.7 % ou $360,000 plus élevés que les dépenses prévues en 1986-1987. Cette augmentation est surtout attribuable :

	(en milliers de dollars)
• à l'inflation des coûts salariaux ainsi qu'aux rajustements de l'estimation des coûts salariaux	73
• à une augmentation de 10 années-personnes qui se rapporte à la dotation de postes antérieurement vacants en 1986-1987 à cause de retards dans la dotation liés à des changements organisationnels	300

Explication des prévisions de 1986-1987 : Les prévisions de 1986-1987 (qui sont fondées sur les renseignements dont disposait la direction au 31 octobre 1986) s'élèvent à 301,000 $ ou sont de 8.2 % moins élevées que le montant de $3,679,000 du Budget des dépenses principal de 1986-1987. La différence de $301,000 est surtout attribuable :

	(en milliers de dollars)
• à une diminution de 10 années-personnes attribuable à des retards dans la dotation liés à des changements organisationnels	300

B. Rendement récent

1. Points saillants

En 1985-1986, plusiers facteurs ont permis à la Commission d'augmenter sa productivité. Le haut profil du ministre des Affaires des anciens combattants, joint aux nouvelles prestations fournies par le projet de loi C-28, a contribué à une augmentation spectaculaire de la charge de travail de la Commission. La mise en application d'un processus de décision plus rationalisé, l'affectation de commissaires à Vancouver et Ottawa et l'emploi de conseillers spécialistes ont permis à la Commission de venir à bout de sa charge de travail accrue. Il en a résulté que le Programme a réalisé les travaux suivants :

- augmentation des décisions de première instance de 118% par rapport à l'année financière précédente (de 6,133 en 1984-1985 à 13,383 en 1985-1986) (voir page 5-16); et
- augmentation des décisions des comités d'évaluation et des comités d'examen de 19% par rapport à l'année financière précédente (de 3,452 en 1984-1985 à 4,113 en 1985-1986) (voir page 5-16).

A cause des changements organisationnels, certains "point saillants" relatifs à quelques réalisations auparavant attribuées à la Commission canadienne des pensions sont maintenant signalés dans le Programme des Affairs des anciens combattants.

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2: Rendement financier en 1985-1986 (en milliers de dollars)

	1985-1986*		
	Réel	Budget Principal	**Différence**
Pensions	2,950	3,258	**(308)**
Années-personnes	47	57	**(10)**

* Les chiffres ont été rajustés pour tenir compte du nouveau cadre du plan opérationnel qui entre en vigueur en 1987-1988.

Explication de la différence : La différence entre les dépenses réelles et le Budget des dépenses principal est surtout attribuable au facteur suivant :

	(en milliers de dollars)
• diminution de 10 années-personnes attribuable à des retards dans la dotation liés à des changements organisationnels	(300)

C. Données de base

1. Introduction

Le Programme de la Commission canadienne des pensions se compose de la Commission canadienne des pensions qui est un organisme indépendant quasi-judiciaire rendant des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Affaires des anciens combattants.

Ensemble, la Commission, le Bureau de services juridiques des pensions, le Conseil de révision des pensions et le ministère des Affaires des anciens combattants s'occupent du traitement des demandes de pension. La Commission est spécialement chargée de rendre des décisions et de tenir les auditions des comités d'examen et des comités d'évaluation relativement aux demandes de pensions d'invalidité et de prestations connexes.

Des changements organisationnels ont été causés par le transfert au ministère des Affaires des anciens combattants de la fonction de réalisation des services en 1987-1988.

2. Mandat

Le mandat juridique de la Commission découle surtout de la Partie I de la Loi sur les pensions qui régit son rôle et sa structure.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme de la Commission canadienne des pensions consiste à octroyer des pensions d'invalidité et les prestations connexes conformément aux textes législatifs qui régissent ses activités, à titre de compensation pour une invalidité ou un décès liés au service militaire ou à tout autre service admissible.

4. Description du Programme

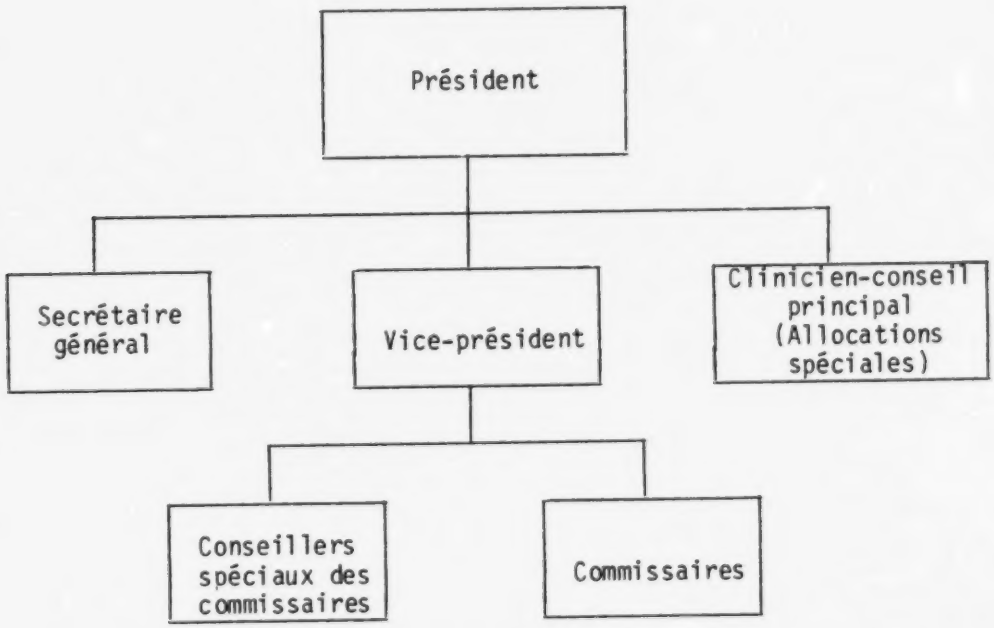
Au sein de la nouvelle organisation, la Commission canadienne des pensions rend des décisions et établit la politique relative aux décisions en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre, des Lois sur la pension de retraite et sur la continuation des pensions de la GRC, des Parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et d'autres lois, décrets et règlements divers. Le Programme est constitué d'une activité et est réalisé par les soins d'une organisation décrite au tableau 3. Pour plus de détails sur les récents changements du Programme, voir page 1-3.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Activité: Le Programme a une activité connue maintenant sous le nom de Pensions après l'avoir été autrefois sous celui de Décisions relatives aux pensions et administration. Les fonctions de l'activité sont réalisées au moyen de trois sous-activités qui se trouvent décrites au tableau 4 de la page 5-11.

Organisation: La Commission est constituée d'un président, d'un vice-président, de 12 commissaires et de 10 commissaires spéciaux ainsi que d'un secrétariat. Les détails de l'organigramme, des ressources et des fonctions sont présentés aux tableaux 3 et 4.

Tableau 3: Organigramme et ressources (en milliers de dollars)



	Budget principal 1987-1988
Années-personnes	57
Coûts de fonctionnement	$3,738

Tableau 4 : Sous-activités du Programme

Sous-activités	Description	Fonctions
Direction administrative (1 A-P)	Le président est le chef du conseil d'administration de la Commission. Il est nommé par le Gouverneur en conseil et il fournit à la Commission une direction administrative.	- Fournit au Programme une direction administrative. - Fait la liaison avec les autres éléments de gestion administrative du Portefeuille des Affaires des anciens combattants. - Dirige la liaison avec les organismes centraux.
Pensions (Décisions) (23 A-P)	Ce groupe se compose d'un vice-président, de 12 commissaires et de 10 commissaires spéciaux qui établissent la politique et s'acquittent des fonctions de décision. Tous sont nommés par le Gouverneur en conseil. Deux commissaires sont affectés dans chacune des villes suivantes : Vancouver, Toronto et Montréal.	- Demandes de première instance. - Décisions du comité d'examen. - Décisions du comité d'évaluation. - Décisions relatives aux prestations supplémentaires. - Évaluations. - Décisions du Fonds fiduciaire.
Soutien de l'élément planification (33 A-P)	Ce groupe se compose d'un secrétariat (dirigé par un secrétaire général) qui fournit un soutien à la politique et aux initiatives de planification de la direction, coordonne la fourniture à la Commission de services relatifs aux finances, au personnel et à l'administration et fournit aux commissaires un soutien de secrétariat. Il comprend un clinicien-conseil et quatre conseillers spéciaux qui donnent à la Commission des conseils sur les décisions relatives aux pensions. Il comprend aussi les secrétaires du président, du vice-président, du conseiller juridique de la Commission et du clinicien-conseil.	- Soutien de consultation à la gestion administrative et aux pensions (décisions). - Soutien de secrétariat pour la Commission. - Soutien de la politique et de la planification. - Dactylographie des décisions. - Soutien de la documentation pour la Commission.

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Les facteurs les plus importants du contexte qui influent sur le Programme sont les suivants :

Vieillissement des anciens combattants et leur situation financière : Même si la population des anciens combattants est prévue diminuer au cours des prochaines décennies, le nombre des anciens combattants qui demandent des pensions d'invalidité a augmenté à un rythme annuel moyen de 15 % au cours des cinq dernières années. Cette augmentation est surtout attribuable à l'augmentation des invalidités à mesure que les anciens combattants vieillissent, à la réduction du revenu quand ils atteignent l'âge de la retraite et à un accent renouvelé mis par la Commission sur la résolution des cas lorsqu'un doute existe en faveur du requérant. La diminution du nombre d'anciens combattants finira par entraîner une baisse des besoins de ressources pour le Programme de la Commission canadienne des pensions. Cette diminution sera compensée, en partie, par le nombre croissant de survivants d'anciens combattants qui deviendront admissibles à une pension à la suite de modifications apportées aux mesures législatives en matière de pensions, et aussi par l'augmentation du nombre de demandes de pension présentées par d'anciens membres des forces régulières.

Dépendance de la charge de travail : A la suite de la réorganisation, la participation de la Commission au processus des pensions a été limitée aux décisions seulement. La charge de travail de la Commission dépend donc des autres parties engagées dans le processus des pensions (par exemple, le ministère des Affaires des anciens combattants a la responsabilité de préparer la documentation médicale et celle relative aux prestations supplémentaires avant qu'une demande puisse être soumise à la décision de la Commission.

2. État des initiatives annoncées antérieurement

Groupe de travail ministériel chargé de l'examen des programmes (mentionné initialement en 1986-1987) : En août 1985, le ministre des Affaires des anciens combattants a annoncé le transfert planifié au Ministère des fonctions de prestation des services de la Commission. Depuis lors, il y a eu une réorganisation complète de la Commission canadienne des pensions accompagnée d'une réorganisation importante du Programme de la Commission canadienne des pensions et du Programme du Ministère. Pour d'autres détails voir la page 1-3 et le tableau de concordance de la page 2-59.

Projet pilote des commissaires (mentionné initialement en 1986-1987) : Les phases finales de ce projet seront terminées à la fin de 1987-1988 et, à ce moment, la Commission aura deux commissaires affectés dans chacune des villes suivantes : Vancouver, Winnipeg, Toronto et Montréal. Il n'y aura pas de coûts additionnels importants pour le Programme, mais il y aura une réduction mesurable des délais dans le jugement des demandes de deuxième instance provenant des régions susmentionnées.

Par suite des changements organisationnels, certaines "initiatives" antérieurement mentionnées, le sont maintenant dans le Programme des Affaires des anciens combattants.

E. Efficacité du Programme

Pour mesurer l'efficacité du Programme de la Commission canadienne des pensions, il faut tenir compte de son objectif fondamental d'octroyer des pensions d'invalidité et les prestations connexes prévues par les textes réglementaires en vertu desquels il fonctionne. L'efficacité du Programme peut donc se mesurer par la quantité et la qualité des décisions de la Commission.

A la suite des changements de l'organisation, trois indicateurs de l'efficacité du Programme ont été mis au point pour 1986-1987. L'efficacité quantitative du Programme peut se mesurer par le nombre de décisions rendues (voir détails sous le titre Données sur le rendement et justification des ressources) et par le temps pris pour rendre une décision après la réception de la documentation à l'appui provenant des autres éléments du Portefeuille. Une indication de l'efficacité qualitative du Programme est le nombre (%) des demandes totales jugées par la Commission qui sont éventuellement l'objet d'une modification de décision par le Conseil de révision des pensions.

F. Données sur le rendement et justification des ressources

L'affectation au Programme de 57 années-personnes d'un personnel professionnel et de soutien est justifiée par ses obligations de juger les demandes de pension. La complexité et la portée des textes législatifs en cause peuvent se décrire de la façon suivante :

Paiement des prestations

Pensions d'invalidité : En vertu de la Loi sur les pensions, des pensions peuvent être versées aux membres et aux anciens membres des forces armées souffrant d'une invalidité causée par une blessure ou une maladie ou l'aggravation d'une blessure ou d'une maladie qui est survenue pendant le service militaire en temps de guerre ou qui est consécutive ou directement liée au service militaire en temps de paix.

Les pensions d'invalidité vont de 1 % à 100 % et sont versées en fonction du degré d'invalidité constaté à l'examen médical. Pour établir le degré d'invalidité, les médecins examinateurs se servent de la table des invalidités qui, aux termes de la Loi sur les pensions, doit être préparée et tenue par la Commission. Quant aux invalidités ouvrant droit à pension qui sont évaluées à moins de 5 %, le pensionné ne reçoit aucune pension mensuelle, mais il a droit au versement unique approprié qui est prévu au Barème des taux.

La Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils prévoit l'octroi de prestations semblables à certains civils qui ont servi au sein d'organismes étroitement associés aux forces armées canadiennes pendant la Seconde Guerre mondiale.

Pensions de survivants : Après le décès du requérant ou du pensionné, le conjoint survivant et les enfants admissibles d'un pensionné décédé peuvent recevoir, sur demande, soit une pleine pension, soit une pension proportionnelle.

Certaines prestations sont discrétionnaires et les montants peuvent être modifiés selon le degré de dépendance. Les prestations versées, en vertu d'un droit, aux bénéficiaires d'une pension d'invalidité, à leurs conjoints et à leurs enfants ne font l'objet d'aucun genre d'examen des besoins ou du revenu et sont rajustées le premier jour de janvier chaque année.

Indemnités d'anciens prisonniers de guerre : En vertu de la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre, les anciens combattants peuvent toucher des indemnités en fonction de la durée de leur captivité et du pays visé. Un ancien combattant peut toucher entre 10 % et 50 % d'une pleine pensions d'invalidité.

Autres : Le pensionné qui est atteint d'invalidité totale et qui requiert des soins peut, dans certains cas, se voir octroyer une allocation de soins. Le montant de l'allocation est en fonction de l'importance des soins requis, mais il est limité à $820.80 par mois en 1987 ($788.47 par mois en 1986).

Les pensionnés qui ont subi des amputations ou qui doivent porter des prothèses ou des vêtements spécialement taillés peuvent recevoir une allocation d'indemnisation à l'égard de ces prothèses ou vêtements. L'allocation mensuelle maximale en 1987 est de $92.99 ($89.33 en 1986).

Le pensionné qui reçoit une pension à l'égard d'invalidités évaluées à 100 % et qui souffre d'une incapacité exceptionnelle par suite de ces invalidités peut se voir octroyer une allocation mensuelle supplémentaire dont le montant varie, mais ne peut dépasser $656.64 par mois en 1987 ($630.78 en 1986).

L'Ordonnance relative aux rentes et gratifications attachées aux décorations pour bravoure prévoit le versement d'une rente lorsque le bénéficiaire d'une récompense pour bravoure, signalée dans l'Ordonnance, reçoit une pension d'invalidité, une allocation d'ancien combattant ou une rente en vertu de la Loi sur la pension de retraite des forces canadiennes.

Charge de travail : Les principaux éléments de la charge de travail de la Commission sont résumés au tableau 5. Le système de la mesure de rendement (SMR) a utilisé ces éléments comme indicateurs des résultats produits par une année-personne donnée.

Tableau 5 : Principaux éléments de la charge de travail

Élément/Produit	Charge de travail estimative de 1987-1988	Charge de travail prévue de 1986-1987	Charge de travail réelle de 1985-1986	Charge de travail réelle de 1984-1985
Décisions				
Premières décisions	9,500	8,800	13,383[1]	6,133
Décisions des CEX/CEV *	6,800	6,686	4,113	3,452
Décisions relatives aux prestations supplémentaires	5,500	5,300	6,719	5,633
Décisions du Fonds fiduciaire[3]	450	250	325	274
Soutien des décisions-Dactylographie				
Premières décisions	9,500	8,650	11,372	7,785
Décisions des CEX/CEV[2]	2,000	800	1,353	2,661
Décisions du Fonds fiduciaire	450	-	325	-

* CEX - Comité d'examen
CEV - Comité d'évaluation

Remarques

1. Tout l'impact de l'adoption du projet de loi C-28 à la fin de l'année financière 1984-1985 a été ressenti en 1985-1986. C'est le facteur le plus important pour expliquer l'augmentation, en 1985-1986, de la charge de travail des premières décisions. Comme ce nouveau texte législatif fournissait plus de prestations aux anciens combattants, aux personnes à leur charge et à leurs survivants, il en a résulté une augmentation importante des demandes de première instance qui n'avait pas été prévue au moment de la préparation du Budget des dépenses de 1985-1986.

2. Le Secteur des opérations régionales du Ministère est coresponsable de la dactylographie des décisions des CEX/CEV.

3. Nouvel élément de la charge de travail prévue pour 1987-1988.

Par suite des changements organisationnels transférant au ministère des Affaires des anciens combattants la fonction de prestations des services, certains renseignements antérieurement compris dans cette section le sont maintenant dans celle du Programme des Affaires des anciens combattants.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 6 : Détail des besoins financiers par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987*	Réel 1985-1986
Personnel			
Traitements et salaires	**2,480**	2,301	1,990
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**371**	322	357
Biens et services			
Transports et communications	**725**	607	500
Services professionnels et spéciaux	**45**	36	14
Location	**56**	53	47
Achat de services de réparation et d'entretien	**9**	9	8
Services publics, fournitures et approvisionnements	**41**	39	34
Total des dépenses de fonctionnement	**3,727**	3,367	2,950
Capital	**11**	11	-
	3,738	3,378	2,950

* Les dépenses ont été rajustées pour tenir compte des révisions des structures organisationnelles et hiérarchiques qui entrent en vigueur en 1987-1988.

2. Besoins en personnel

Tableau 7 : Détail des besoins en personnel

	Années-personnes autorisées			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1987-1988
	87-88	86-87*	85-86*		
Gestion					
Direction	24	24	24	51,400-100,700	63,223
Scientifique et professionnelle					
Médecine	1	1	1	43,156-91,740	
Administration et service extérieur					
Services administratifs	7	7	7	16,955-58,562	36,573
Soutien administratif					
Commis aux écritures	3	3	3	13,887-34,086	24,875
Secrétariat	22	22	22	13,569-34,304	22,305

* Les chiffres ont été rajustés pour tenir compte des révisions des structures organisationnelles et hiérarchiques qui entrent en vigueur en 1987-1988.

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionnels au 31 octobre 1986. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir en effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Coût net du Programme

Tableau 8 : Coût total du Programme en 1987-1988 (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Plus* autres coûts	Coût estimatif total du Programme 1987-1988	1986-1987
Programme de la Commission canadienne des pensions	3,738	249	**3,987**	4,526

* Les autres coûts de $249,000 comprennent :

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	182
• émission de chèques et autres services de comptabilité reçus gratuitement du ministère des Approvisionnements et Services	1
• avantages sociaux des employés, c'est-à-dire la partie de l'employeur des primes et des coûts d'assurance payée par le Secrétariat du Conseil du Trésor	66

Programme du Bureau de services juridiques des pensions

Plan de dépenses 1987-1988

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1987-1988 -- Partie II du Budget des dépenses 6-4
B. Emploi des autorisations en 1985-1986 -- Volume II des Comptes publics 6-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1987-1988
1. Points saillants 6-6
2. Sommaire des besoins financiers 6-6
B. Rendement récent
1. Points saillants 6-7
2. Examen des résultats financiers 6-8
C. Données de base
1. Introduction 6-8
2. Mandat 6-9
3. Objectif du Programme 6-9
4. Description du Programme 6-9
5. Organisation du Programme en vue de son exécution 6-9
D. Perspective de planification
1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 6-10
E. Efficacité du Programme 6-10
F. Données sur le rendement et justification des ressources 6-12

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
1. Besoins financiers par article 6-15
2. Besoins en personnel 6-16
3. Coût net du Programme 6-17

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1987-1988 -- Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédit	(en milliers de dollars)	Budget principal 1987-1988	Budget principal 1986-1987
	Bureau de services juridiques des pensions		
25	Dépenses du Programme	**4,852**	4,906
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**678**	645
	Total du Programme	**5,530**	5,551

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédit	(en dollars)	Budget principal 1987-1988
	Bureau de services juridiques des pensions	
25	Bureau de services juridiques des pensions - Dépenses du Programme	**4,852,000**

Programme par activité

(en milliers de dollars)

	Budget principal 1987-1988				Budget principal 1986-1987
	Années-personnes autorisées	Budgétaire Fonctionnement	Dépenses en capital	Total	
Pensions	122	5,508	22	**5,530**	5,551
Années-personnes autorisées 1986-1987	135				

B. Emploi des autorisations en 1985-1986 -- Volume II des Comptes publics

Crédit (en dollars)		Budget principal	Total disponible	**Utilisation réelle**
	Programme du Bureau de services juridiques des pensions			
25	Dépenses du Programme	4,329,000	5,061,000	**4,789,353**
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	570,000	629,000	**629,000**
	Total du Programme - Budgétaire	4,899,000	5,690,000	**5,418,353**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1987-1988

1. Points saillants

Au cours de 1987-1988, le Bureau compte pouvoir s'acquitter des tâches suivantes :

- représenter 14,000 requérants qui présenteront des demandes de pension et des appels à la Commission canadienne des pensions (voir page 6-14).
- conseiller 8,000 requérants au sujet de l'application de la Loi sur les pensions dans les cas pour lesquels aucune demande ne sera présentée (voir page 6-14);
- représenter 1,900 requérants dans des appels devant la Commission des allocations aux anciens combattants et le Conseil de révision des pensions (voir page 6-14); et
- respecter, tout au long de l'année financière 1987-1988, les délais d'exécution moyens fixés pour la préparation et la présentation des demandes de pension et des appels, et les recherches faites à ces fins (voir page 6-11).

2. Sommaire des besoins financiers (en milliers de dollars)

Les besoins de ressources réels et prévus du Bureau de services juridiques des pensions figurent au tableau 1.

Tableau 1 : Besoins financiers par activité

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu* 1986-1987	Différence
Pensions	5,530	5,397	133
Années-personnes autorisées	122	135	(13)

* au 31 octobre 1986

Explication de la différence : Les besoins financiers en 1987-1988 sont de 2% ou $133,000 plus élevés que les dépenses prévues de 1986-1987. Cette augmentation est attribuable surtout aux facteurs suivants :

	(en milliers de dollars)
• augmentations des salaires attribuable à l'inflation et rajustements de l'établissements des coûts des salaires	421
• transfert des services communs en provenance du Programme des Affaires des anciens combattants	70
• transfert de 11 l'années-personnes en provenance du Programme des Affaires des anciens combattants pour traiter la charge de travail	399
• réduction de 21 années-personnes qui avaient été antérieurement approuvées pour 1985-1986 et 1986-1987 seulement, afin de régler le problème immédiat de l'arriéré de travail	(817)

B. Rendement récent

1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme au cours de 1985-1986 ont été les suivants:

- Le Bureau a représenté 13,950 requérants qui ont présenté des demandes de pension et il a présenté des demandes et des appels en leur nom. De plus, 6,513 autres requérants ont reçu des conseils dans des cas pour lesquels aucune demande ni aucun appel ne pouvaient être présentés.

- Les délais d'exécution suivants ont été atteints en 1985-1986 (voir page 6-11) :

  - 5.1 mois pour réunir des preuves, préparer et présenter une première demande à la Commission canadienne des pensions, plus 2 mois nécessaires pour recevoir la documentation relative au service de guerre de l'ancien combattant;

  - 5.5 mois pour réunir des preuves, préparer un appel devant un comité d'examen ou un comité d'évaluation de la Commission canadienne des pensions et attester que cet appel est prêt à être entendu; et

  - 6.1 mois pour réunir des preuves, préparer et présenter un appel devant le Conseil de révision des pensions.

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Résultats financiers en 1985-1986 (en milliers de dollars)

	1985-1986		
	Réel	Budget principal	Différence
Pensions	5,418	4,899	519
Années-personnes autorisées	137	118	19

Explication de la différence : Les dépenses de 1985-1986 ont été de $519,000 ou 10.6 % plus élevées que celles indiquées dans le Budget des dépenses principal. Cette augmentation est attribuable aux facteurs suivants :

	(en milliers de dollars)
• augmentation de 21 années-personnes, obtenues grâce au Budget des dépenses supplémentaire, pour régler le problème immédiat de l'accumulation des cas des pensions	817
• annulation de coûts salariaux et de coûts connexes attribuable à des retards dans la dotation de postes vacants et participation à une entente sur le partage des coûts conclue avec la Commission de la fonction publique dans le cadre du Programme national de perfectionnement des autochtones	(298)

C. Données de base

1. Introduction

Le Bureau de services juridiques des pensions a été créé en 1971 quand des révisions importantes ont été faites à la Loi sur les pensions. Il est un organisme autonome du gouvernement fédéral, relevant du ministre des Affaires des anciens combattants. Le Bureau fournit une aide juridique gratuite dans les cas où des demandes ou des appels sont adressées à la Commission canadienne des pensions, au Conseil de révision des pensions ou à la Commission des allocations aux anciens combattants.

2. Mandat

Le mandat légal à l'égard du Programme figure dans la partie II de la Loi sur les pensions. La Loi stipule les fonctions de façon précise : conseiller les requérants en ce qui touche l'application de la Loi sur les pensions et des lois et ordonnances connexes; aider les requérants à préparer et à présenter leurs demandes; et prendre les dispositions nécessaires afin que les requérants soient représentés par un avocat-conseil des pensions lors d'auditions tenues en vertu de la Loi. La Loi sur les allocations aux anciens combattants permet au Bureau de représenter les requérants dans un appel devant la Commission des allocations aux anciens combattants.

3. Objectif du Programme

S'assurer que les personnes qui veulent faire des demandes en vertu de la Loi sur les pensions et des lois connexes ou présenter un appel en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants ont accès à un service juridique professionnel indépendant qui fournit une relation d'avocat et de client.

4. Description du Programme

Le Bureau fournit une aide juridique aux personnes qui désirent établir leur droit à pension en vertu de la Loi sur les pensions S.R. chap. 207, art. 1, et des lois et ordonnances connexes ou interjeter appel devant la Commission des allocations aux anciens combattants. Ce service est assuré par des avocats-conseils professionnels et un personnel de soutien dans 19 villes au Canada. Le Bureau doit accepter toutes les demandes d'aide des anciens combattants admissibles ou des personnes à charge d'anciens combattants décédés. Les services du Bureau sont gratuits, mais les requérants peuvent retenir, à leurs frais, les services d'un avocat exerçant en clientèle privée, ou encore être représentés par un agent des services d'une association d'anciens combattants reconnue.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Le Bureau de services juridiques des pensions est dirigé par un chef avocat-conseil des pensions nommé par le gouverneur en conseil. Le Bureau se divise en deux domaines de responsabilité :

- le sous-chef avocat-conseil des pensions dirige le secteur d'exécution qui est chargé de dépouiller, de préparer et de présenter les demandes aux divers organismes de décision dans le cadre du Programme des pensions. Ce secteur comprend 17 avocats-conseils de district des pensions et leur personnel de soutien, ainsi que les avocats-conseils régionaux et leur personnel de soutien à l'Administration centrale, qui présentent des appels au Conseil de révision des pensions et à la Commission des allocations aux anciens combattants; et

- le directeur, Finances, Personnel et Administration et son personnel fournissent le soutien administratif nécessaire à toutes les sections du Bureau.

Les services du Bureau sont dispensés par un effectif décentralisé. Il existe 17 bureaux de district et 2 bureaux auxiliaires, répartis dans les grands centres du Canada, dans lesquels travaillent 17 avocats-conseils de district des pensions. De plus, les avocats-conseils se rendent à d'autres endroits dans leurs districts et interviewent les requérants dans leur foyer s'il y a lieu.

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

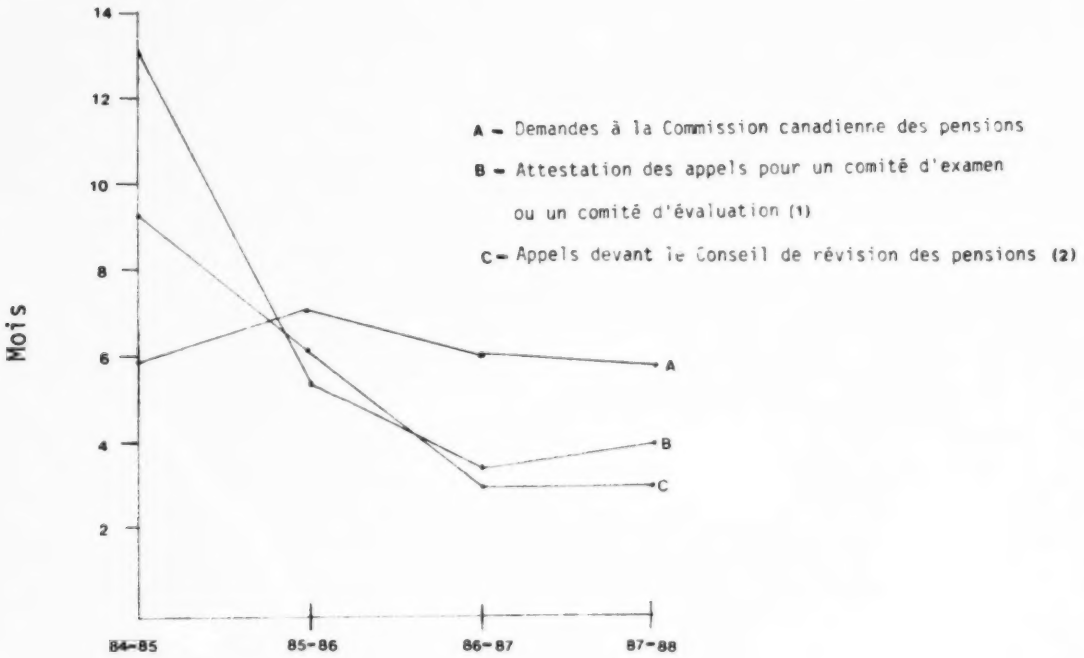
Les services juridiques offerts aux requérants de pension d'invalidité et d'allocation sont réalisés à trois niveaux à l'intérieur de ce Programme. D'abord, la demande du requérant se trouve documentée dans une "Première demande" de pension qui est présentée aux membres de la Commission canadienne des pensions pour obtenir une décision.

Dans toute la procédure, le rendement du Bureau dépend d'un certain nombre de facteurs, qui sont notamment les suivants: le moment de livraison de divers genres de renseignements provenant de sources telles que le MDN et le MAAC; le calendrier et la répartition géographique des auditions tenues par la CCP ou le CRP; et les changements dus à la diminution du nombre des anciens combattants, occassionnant souvent des demandes additionnelles des époux survivants de modifications des conditions économiques et des normes financières, de l'accessibilité d'autres programmes de santé et d'assistance sociale et le début de nouvelles ou aggravation d'invalidités déjà existantes suite au vieillissement. En 1987-1988, ces facteurs auront probablement pour résultat des augmentations modérées du nombre de ceux qui demanderont des pensions et qui interjetteront appel.

E. Efficacité du Programme

L'objectif du Bureau est de fournir des services professionnels d'aide juridique aux personnes qui cherchent à établir leur droit à pension ou à interjeter appel en vertu de la Loi sur les pensions et des lois connexes. Un moyen de bien évaluer la façon dont le Bureau atteint son objectif est de mesurer directement le temps requis à la préparation d'une demande de pension ou un appel. Veuillez noter que le tableau 3 (Délai de traitement) inclut également le temps que prennent les docteurs privés, les hôpitaux et les témoins pour répondre aux demandes de renseignements du Bureau.

Tableau 3 : Délai de traitement(3)



Remarques

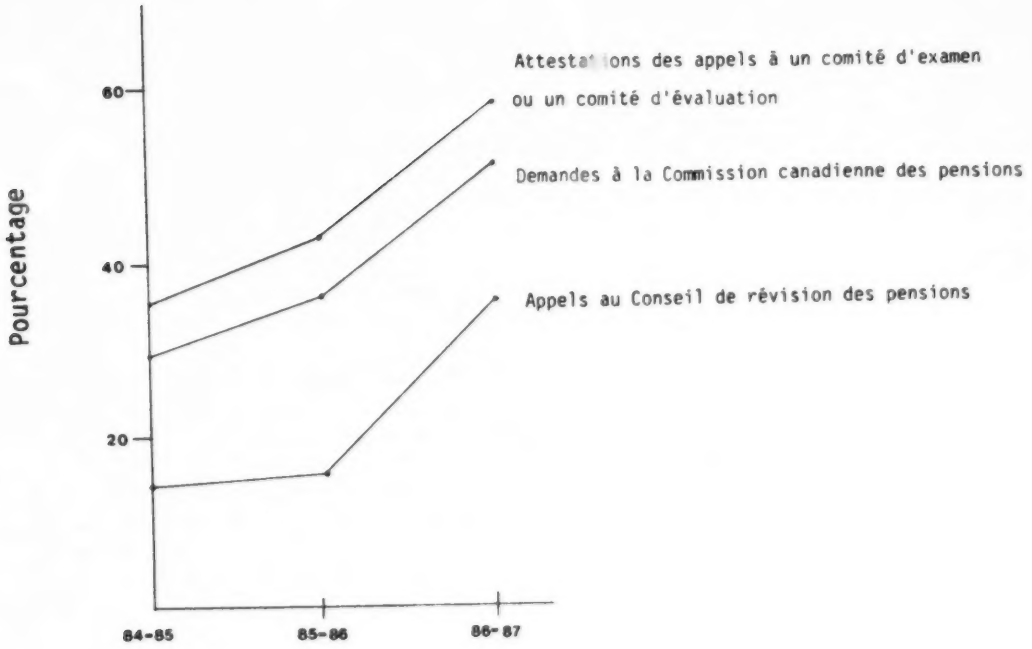
(1) La diminution de 1984-1985 à 1985-1986 est surtout attribuable au fait que le Bureau a assumé la responsabilité de préparer la documentation à l'appui (Exposé du cas) pour ses appels concernant l'admissibilité.

(2) La diminution de 1984-1985 à 1985-1986 est surtout attribuable à l'embauche d'un personnel supplémentaire pour permettre l'audition de plus de cas et réduire l'arriéré de travail.

(3) Les premières demandes sont enregistrées à partir de la date où l'ancien combattant demande à l'avocat-conseil d'entreprendre la procédure de demande jusqu'à la date où l'avocat-conseil présente la demande à la Commission canadienne des pensions; les appels au comité d'examen ou au comité d'évaluation sont enregistrés à partir de la date où l'ancien combattant demande une audition jusqu'à la date où le Bureau présente un Avis de continuation à la Commission canadienne des pensions; et les appels au Conseil de révision des pensions sont enregistrés à partir de la date où l'ancien combattant demande à l'avocat-conseil de district des pensions d'entreprendre les procédures d'appel jusqu'à la date où l'avocat-conseil régional de l'Administration centrale prépare et inscrit le cas pour une audition devant le Conseil de révision des pensions.

Le Bureau mesure aussi son efficacité en notant le degré du succès des demandes et des appels. Le tableau 4 présente les taux de succès obtenus par le Bureau.

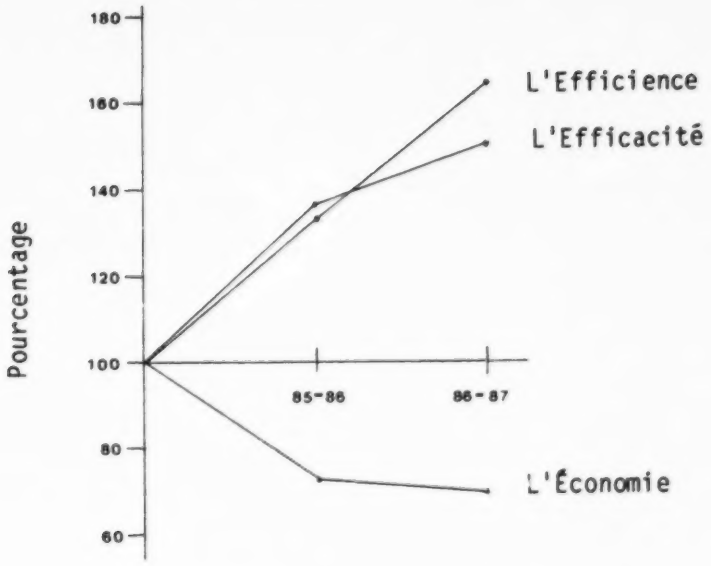
Tableau 4 : Taux de succès



F. Données sur le rendement et justification des ressources

Les mesures du rendement utilisées par le Bureau portent sur l'efficience, l'efficacité et l'économie. L'efficacité a été examinée relativement aux délais de traitement et aux taux de succès. L'efficience est mesurée relativement à l'utilisation du personnel en nous fondant sur la relation entre les principaux déterminants de la charge de travail et les normes du coût unitaire. L'économie est présentée relativement au coût actuel en dollars par cas. Le tableau 5 montre les tendances générales à ce jour pour ces trois mesures, en commençant par 1984-1985 comme année de référence. D'autres renseignements sur des considérations relatives à l'efficience se trouvent aux pages 6-13 et 6-14.

Tableau 5 : Données sur le rendement



L'année de référence servant de norme est l'année financière 1984-1985.

Le Bureau calcule ses besoins en ressources et il affecte ces ressources à ses bureaux de district en rattachant le volume de quatre principaux genres de travail aux normes du coût unitaire relativement aux heures par cas. Ces normes ont été déterminées au moyen d'une analyse régressive et comprennent des provisions pondérées pour la formation ainsi que pour les congés annuels et les congés de maladie. Les normes utilisées dans le présent Budget des dépenses ont été établies pour l'année de référence 1984-1985 et sont fondées sur l'hypothèse que le volume relatif et la combinaison des quatre genres de travail resteraient constants. Il a été fait une deuxième hypothèse selon laquelle le temps requis pour préparer chaque cas égalerait la valeur de la norme moyenne malgré les différences dans la complexité des cas particuliers. Selon la troisième hypothèse, le ministère des Affaires des anciens combattants continuera de fournir gratuitement à ce Programme des services administratifs communs.

Les besoins en ressources pour le personnel de direction de l'Administration centrale et le personnel de soutien de l'élément planification ont été déterminés structuralement par spécialisation des rôles.

Les quatre déterminants principaux de la charge de travail qui sont utilisés dans le Plan de dépenses sont le nombre des Premières demandes de pension présentées à la Commission canadienne des pensions pour obtenir une décision; le nombre d'appels devant les comités d'examen et les comités d'évaluation préparés par les avocats-conseils et déclarés par eux prêts à être présentés pour une audition; le nombre de clients

qui reçoivent un counseling juridique pour des cas où aucune demande ni aucun appel ne sont possibles; et le nombre des appels préparés par les avocats-conseils de l'Administration centrale et présentés devant le Conseil de révision des pensions ou la Commission des allocations aux anciens combattants.

Le tableau 6 montre la relation entre les facteurs de la charge de travail et les niveaux des ressources.

Tableau 6 : Niveaux des ressources

	Norme du coût unitaire pour l'année de référence 1984-1985 (heures par cas)	Mesure réelle en 1985-1986 (heures par cas)	Norme visée pour 1987-1988 (heures par cas)	Volume de la charge de travail	Niveau des ressources (AP)
Demandes à la Commission canadienne des pensions	19.3	13.2	11.2	8,000	45.9
Appel déclaré prêt pour le comité d'examen/ d'évaluation	23.0	15.8	13.4	6,000	41.1
Counseling	5.3	3.6	2.6	8,000	11.0
Appel devant le Conseil de révision des pensions ou la Commission des allocations aux anciens combattants	29.8	22.5	16.4	1,900	16.0
Soutien de la direction ou de l'élément planification (années-personnes)	8.5	S/O	S/O	S/O	8.0
					122.0

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 7 : Détail des besoins financiers par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Réel 1985-1986
Personnel			
Traitements et salaires	**4,526**	4,435	4,390
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**678**	645	629
Biens et services			
Transports et communications	**201**	184	202
Services professionnels et spéciaux	**70**	101	126
Location	**3**	1	3
Achat de services de réparation et d'entretien	**8**	1	11
Services publics, fournitures et approvisionnements	**22**	8	7
Total des dépenses de fonctionnement	**5,508**	5,375	5,368
Capital	**22**	22	50
	5,530	5,397	5,418

2. Besoins en personnel

Tableau 8 : Détail des besoins en personnel

	Années-personnes autorisées			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1987-1988
	87-88	86-87	85-86		
Gestion					
Direction	1	1	1	51,400-100,700	
Scientifique et professionnelle					
Droit	42	47	49	23,562-92,800	51,382
Administration et service extérieur					
Services administratifs	3	3	3	16,955-58,562	39,098
Administration des programmes	19	19	19	14,939-62,268	33,024
Soutien administratif					
Commis aux écritures	14	15	13	13,887-34,086	23,711
Secrétariat	43	50	54	13,569-34,304	23,401

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionels au 31 octobre 1986. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Coût net du Programme

Tableau 9 : Coût total du Programme en 1987-1988 (en milliers de dollars)

	Dépenses de fonctionnement 1987-1988	Plus autres coûts	Coût estimatif total du Programme 1987-1988	1986-1987
Bureau de Services juridiques des pensions	5,530	506	**6,036**	6,058

Les autres coûts de $506,000 comprennent :

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	363
• émission de chèques et autres services de comptabilité reçus gratuitement du ministère des Approvisionnements et Services	1
• avantages sociaux des employés, c'est-à-dire la partie de l'employeur des primes et des coûts d'assurance payée par le Secrétariat du Conseil du Trésor	142

2. Besoins en personnel

Tableau 8 : Détail des besoins en personnel

	Années-personnes autorisées			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1987-1988
	87-88	86-87	85-86		
Gestion					
Direction	1	1	1	51,400-100,700	
Scientifique et professionnelle					
Droit	42	47	49	23,562-92,800	51,382
Administration et service extérieur					
Services administratifs	3	3	3	16,955-58,562	39,098
Administration des programmes	19	19	19	14,939-62,268	33,024
Soutien administratif					
Commis aux écritures	14	15	13	13,887-34,086	23,711
Secrétariat	43	50	54	13,569-34,304	23,401

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionels au 31 octobre 1986. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Coût net du Programme

Tableau 9 : Coût total du Programme en 1987-1988 (en milliers de dollars)

	Dépenses de fonctionnement 1987-1988	Plus autres coûts	Coût estimatif total du Programme 1987-1988	1986-1987
Bureau de Services juridiques des pensions	5,530	506	**6,036**	6,058

Les autres coûts de $506,000 comprennent :

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	363
• émission de chèques et autres services de comptabilité reçus gratuitement du ministère des Approvisionnements et Services	1
• avantages sociaux des employés, c'est-à-dire la partie de l'employeur des primes et des coûts d'assurance payée par le Secrétariat du Conseil du Trésor	142